A PERSPECTIVA SOCIAL NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS

TEORIA E PRÁTICA

Andréia Sousa da Silva
Fernanda Frasson Martendal
Organizadoras



NYOTA

Andreia Sousa da Silva
Fernanda Frasson Martendal
Organizadoras

A PERSPECTIVA SOCIAL NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS

Teoria e prática

Florianópolis, SC
Rocha Gráfica e Editora Ltda.
2021

Coordenação do Selo Nyota
Franciéle Carneiro Garcês da Silva
Nathália Lima Romeiro
Site: https://www.nyota.com.br/

Comitê Editorial e Científico

Daniella Camara Pizarro (UDESC)
Felipe Meneses Tello (UNAM)
Mary Luz Alzate (UNAL)
Didier Álvarez Zapata (U. de A.)
Claudia Mortari (UDESC)
Fernanda Oliveira (UFRGS)
Maria do Carmo Moreira Aguilar (UFRGS)
Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)
Rubens Alves da Silva (UFMG)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)
Elisângela Gomes (UFG)
Vanessa Jamile Santana dos Reis (UFBA)
Tatiana de Almeida (UNIRIO)
Luciane Paula Vital (UFSC)
Evelin Melo Mintegui (FURG)
Mariana Cortez (UNILA)
Wellington Marçal de Carvalho (UFMG)
Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Fábio Francisco Feltrin de Souza (UFFS)
Gerson Galo Ledezma Meneses (UNILA)
Luisa Tombini Wittmann (UDESC)
Lourenço Cardoso (UNILAB)
Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Barbara Barcellos (UFS)
Lia Vainer Schucman (UFSC)
Priscila Sena (FEBAB)
Ueliton dos Santos Alves (SP Escola de Teatro)
Samanta Coan (UFMG)
Juliana Rabelo do Carmo(UFSC)
Camila Schwinden Lehmkuhl (UFSC)
Priscila Fevrier (IBICT/UFRJ

Comitê de Avaliadores Ad Hoc

Priscila Fevrier (IBICT/UFRJ
Carina Santiago dos Santos (UDESC)
Daniella Camara Pizarro (UDESC)
Juliana Rabelo do Carmo (UFSC)
Luciane Paula Vital (UFSC)
Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Priscila Sena (FEBAB)
Dirnele Carneiro Garcez (UFSC)
Camila Schwinden Lehmkuhl (UFSC)
Evelin Melo Mintegui (FURG)

Revisão textual: Pedro Giovâni da Silva
Diagramação: Franciéle Garcês; Nathália Lima Romeiro
Arte da Capa: Franciéle Garcês
Ficha Catalográfica: Priscila Fevrier - CRB 7-6678

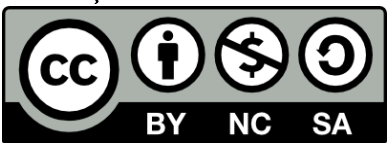
P467

A perspectiva social nos estudos de usuários em arquivos, bibliotecas e museus: teoria e prática / Andreia Sousa da Silva, Fernanda Frasson Martendal (Org.). – Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021. (Selo Nyota)
268 p.

Inclui Bibliografia.
Disponível em: https://www.nyota.com.br/
ISBN 978-65-87264-44-8 (Ebook)
ISBN 978-65-87264-43-1 (Impresso)

1. Estudos de usuários – Brasil. 2. Estudos de usuários – Uruguai. 3. Abordagem social. 4. Arquivos. 5. Bibliotecas. 6. Museus. I. Silva, Andreia Sousa da. (Org). II. Martendal, Fernanda Frasson. (Org). III. Título.

ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA LICENÇA *CREATIVE COMMONS*



Atribuição – Uso Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil[1]

É permitido:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- Criar obras derivadas

Condições:



ATRIBUIÇÃO

Você deve dar o crédito apropriado ao(s) autor(es) ou à(s) autora(s) de cada capítulo e à(s) pessoa(s) organizadora(s) da obra.



NÃO-COMERCIAL

Você não pode usar esta obra para fins comerciais.



COMPARTILHAMENTO POR MESMA LICENÇA

Se você remixar, transformar ou criar a partir desta obra, tem de distribuir as suas contribuições sob a mesma licença[2] que este original.

[1] Licença disponível em: https://goo.gl/rqWWG3. Acesso em: 01 jun. 2021.

[2] Licença disponível em: https://goo.gl/Kdfiy6. Acesso em: 01 jun. 2021.

SUMÁRIO

PREFÁCIO 9
Carlos Alberto Ávila Araújo

DISCUSSÕES EPISTEMOLÓGICAS **17**

ESTUDOS DE USUÁRIOS: TENDÊNCIAS E DESAFIOS 19
Marli Dias de Souza Pinto
Genilson Geraldo

REFLEXIONES SOBRE LA BIOGRAFÍA INSTITUCIONAL Y LAS NARRATIVAS BIOGRÁFICAS EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE ARCHIVOS DE INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR 41
Fernanda Frasson Martendal

A INDEXAÇÃO DE ASSUNTO EM ARQUIVOS: CONTRIBUIÇÕES PARA A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS. 61
Graziela Martins de Medeiros

ARQUIVO, BIBLIOTECA E MUSEU COMO DISPOSITIVOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DE RECONHECIMENTO DOS TRAÇOS IDENTITÁRIOS E MEMORIALÍSTICOS DOS USUÁRIOS 81
Raquel do Rosário Santos
Ana Claudia Medeiros de Sousa

ENSINO **105**

ESTRATEGIAS PARA ENSEÑAR A DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTUDIOS DE USUARIOS: PUNTO DE PARTIDA PARA LA INNOVACIÓN DESDE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS 107
María Carmen Ladrón de Guevara

A RELAÇÃO ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E PRÁTICA INFORMACIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NO ENSINO, NA PESQUISA E NA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA..... 123
Marianna Zattar
Nysia Oliveira de Sá
USUARIOS EN COMUNIDADES VULNERABLES: BIBLIOTECOLOGÍA SOCIAL Y EXPERIENCIA UNIVERSITARIA DOCENTE ARGENTINA..... 137
Julio Díaz-Jatuf
Viviana Appell

OS ESTUDOS DE USUÁRIOS POSTOS EM PRÁTICA... 155

RECOMENDAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DOS/DAS BIBLIOTECÁRIOS/AS FRENTE ÀS NECESSIDADES INFORMACIONAIS IMPOSTAS PELA PANDEMIA DA COVID-19..... 157
Levi Cadmiel Amaral da Costa
Arthur Ferreira Campos
Marckson Roberto Ferreira de Sousa
O PERFIL DOS LEITORES DO ENSINO MÉDIO DA BIBLIOTECA ESCOLAR DA ESCOLA ESTADUAL BRASÍLIA E AS RELAÇÕES COM O AVANÇO DA INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA, EM PORTO VELHO-RO..... 173
Meire Jane dos Santos Santana
Angerlânia Rezende
Wellington Marçal de Carvalho
PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS: CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO 187
Glaucia Vaz

COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM DOCENTES E DISCENTES ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE FÍSICA 209
Giordana Nascimento de Freitas e Silva
Maria de Fátima Oliveira Costa
EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ: UNA MIRADA DESDE EL INTERIOR DEL PAÍS 231
Elizabeth-Ascencio
Elizabeth-Huisa

ORGANIZADORAS 257
PREFACIADOR 259
AUTORAS E AUTORES 261

PREFÁCIO

Carlos Alberto Ávila Araújo



Prefaciar o livro "A perspectiva social nos estudos de usuários em arquivos, bibliotecas e museus: teoria e prática", organizado por Andréia Sousa da Silva e Fernanda Frasson Martendal, é motivo de alegria, de satisfação e de responsabilidade. Por vários motivos.

O primeiro é a própria riqueza do conteúdo. São onze capítulos produzidos por autoras e autores de diferentes países, tratando de diferentes realidades empíricas, e utilizando diferentes teorias, conceitos e perspectivas de estudos de usuários. Isso evidencia algo já bastante detectado na literatura da área: essa diversidade no campo de estudos de usuários representa desejo de conhecer, respeito à complexidade do real e criatividade na construção dos olhares. Para mim, foi uma grata satisfação poder ter lido estes textos antes que fossem a público. Conheci trabalhos de muita qualidade, alguns de pesquisadores que ainda não conhecia, outros de pessoas cujo trabalho já acompanho há alguns anos.

O segundo motivo tem a ver com a presença da ideia de "perspectiva social". Sabemos que, por muitas décadas, o campo de estudos de usuários da informação viu-se quase que exclusivamente constituído por uma perspectiva funcionalista, aplicada, quase como um campo de "estudos de cliente", voltado quase que exclusivamente para a produção de indicadores de diagnóstico para a melhoria de serviços, sistemas e produtos de informação. À chamada perspectiva de estudos de uso da informação (os *information needs and uses* anglo-axões), centrada em indicadores sociodemográficos de uso dos sistemas de informação, seguiu-se uma abordagem cognitivista, em torno do conceito de comportamento informacional que se inovou em vários aspectos, manteve certa perspectiva instrumental e

positivista. Apenas no final do século XX, depois de décadas de pesquisa, aspectos e dimensões socioculturais, críticas, construtivistas e fenomenológicas começaram a ganhar algum espaço e legitimidade.

O terceiro motivo é o fato de este livro abrigar perspectivas sobre informação, bibliotecas, arquivos e museus. Sabemos também que o estudo dos modos como as pessoas se relacionam com documentos, registros de conhecimento, memória (enfim, informação) pode se beneficiar de perspectivas transversais, que considerem as diferentes instituições e práticas de informação, as diferentes tipologias documentais. Ultrapassar as fronteiras disciplinares, colocar em contato saberes arquivísticos, biblioteconômicos, museológicos e informacionais, para o estudo dos sujeitos, é sempre uma prática importante para aumentar nossa compreensão sobre esses mesmos sujeitos, suas ações, suas intervenções, seu protagonismo.

Passo, assim, a uma rápida apresentação dos capítulos que compõem essa obra. A primeira parte do livro tem como título "Discussões epistemológicas" e tem como primeiro capítulo o texto ESTUDOS DE USUÁRIOS: TENDÊNCIAS E DESAFIOS, de autoria de Marli Dias de Souza Pinto e Genilson Geraldo. Os autores resgatam a trajetória histórica do campo de estudos em usuários da informação, com alguns de seus principais marcos, bem como das principais teorias e paradigmas que direcionaram o campo. A seguir, relacionam essa discussão com as questões da centralidade e importância dos sujeitos, a abordagem social de estudos da informação e os desafios contemporaneamente colocados para a biblioteconomia e a prática bibliotecária.

O capítulo de Fernanda Frasson Martendal, intitulado REFLEXIONES SOBRE LA BIOGRAFÍA INSTITUCIONAL Y LAS

NARRATIVAS BIOGRÁFICAS EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE ARCHIVOS DE INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR, dedica-se, conforme a autora, a realizar uma revisão de conceitos e reflete sobre os arquivos dos Institutos de Ensino Superior e está focado em duas áreas: nos arquivos e nos usuários desses arquivos.

O capítulo seguinte é A INDEXAÇÃO DE ASSUNTO EM ARQUIVOS: CONTRIBUIÇÕES PARA A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS, por Graziela Martins de Medeiros. Nele, são discutidas questões de representação e organização dos documentos arquivísticos, tendo-se como consideração a importância que o estudo dos tipos de consulta realizados pelos usuários pode ter para a própria definição das estratégias de indexação.

A seguir, tem-se o capítulo ARQUIVO, BIBLIOTECA E MUSEU COMO DISPOSITIVOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DE RECONHECIMENTO DOS TRAÇOS IDENTITÁRIOS E MEMORIALÍSTICOS DOS USUÁRIOS, de Raquel do Rosário Santos e Ana Claudia Medeiros de Sousa. As autoras discutem como os arquivos, as bibliotecas e os museus, atuando como dispositivos informacionais, podem ser importantes para a construção das identidades e memórias dos diferentes sujeitos. Partindo do legado teórico de Paulo Freire, relacionam essas dimensões dos sujeitos, enquanto usuários da informação, com as possibilidades trazidas pela mediação da informação e o protagonismo social.

A segunda parte do livro se chama “Ensino” e começa com o capítulo ESTRATEGIAS PARA ENSEÑAR A DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTUDIOS DE USUARIOS: PUNTO DE PARTIDA PARA LA INNOVACIÓN DESDE LAS

NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS, de autoria de María Carmen Ladrón de Guevara. Neste texto, a autora relata uma experiência concreta de ensino de planejamento e implementação de estudos de usuários, problematizando tanto a importância dos estudos de usuários como as maneiras de se ensinar esse tópico e os desafios relacionados às várias ações e práticas envolvidas nesse ensino.

A RELAÇÃO ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E PRÁTICA INFORMACIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NO ENSINO, NA PESQUISA E NA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, de Marianna Zattar e Nysia Oliveira de Sá, é o capítulo seguinte. Trata-se de um relato de experiência em práticas de ensino, pesquisa e extensão que buscam articular duas ações e perspectivas complementares: a competência em informação e as práticas informacionais – com ênfase no quanto elas possibilitam o compartilhamento de informações e trocas de saberes entre os sujeitos.

O texto seguinte é USUARIOS EN COMUNIDADES VULNERABLES. BIBLIOTECOLOGÍA SOCIAL Y EXPERIENCIA UNIVERSITARIA DOCENTE ARGENTINA, producido por Julio Díaz-Jatuf e Viviana Appella. O ponto de partida é a experiência de ensino em biblioteconomia social. A seguir são discutidas questões sobre a centralidade dos usuários no contexto de atuação junto a comunidades vulneráveis, com a necessidade de desenvolvimento de valores como a empatia, os direitos humanos, aspectos sociopolíticos das comunidades e o pensamento crítico.

A parte seguinte do livro se chama "Os estudos de usuários postos em prática" e é aberta com o capítulo RECOMENDAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DOS/DAS BIBLIOTECÁRIOS/AS FRENTE

ÀS NECESSIDADES INFORMACIONAIS IMPOSTAS PELA PANDEMIA DA COVID-191, de Levi Cadmiel Amaral da Costa, Arthur Ferreira Campos e Marckson Roberto Ferreira de Sousa. Os autores analisam a atuação profissional dos bibliotecários no contexto da pandemia da Covid-19, identificando o cenário preocupante de alta circulação de informações falsas e propondo algumas recomendações para a atuação do bibliotecário na luta contra a desinformação, entre as quais se destacam a mediação de informações confiáveis e a promoção da competência em informação.

Na sequência está o capítulo O PERFIL DOS LEITORES DO ENSINO MÉDIO DA BIBLIOTECA ESCOLAR DA ESCOLA ESTADUAL BRASÍLIA E AS RELAÇÕES COM O AVANÇO DA INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA, EM PORTO VELHO-RO, de Meire Jane dos Santos Santana, Angerlânia Rezende e Wellington Marçal de Carvalho. Os autores destacam a importância da leitura e o papel das tecnologias enquanto componentes das práticas informacionais de estudantes, para então apresentar uma pesquisa de perfil de alunos usuários de uma biblioteca, com ênfase justamente no acesso às tecnologias e na indicação de sugestões de melhorias para a referida biblioteca.

O capítulo seguinte é PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS: CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, de Glaucia Vaz. Nele são apresentados os resultados de uma pesquisa com usuários de um arquivo público, focada especificamente nas práticas de pesquisa destes usuários no arquivo, nas barreiras encontradas por eles e na avaliação dos serviços. A autora desenvolve sua análise com base na perspectiva das práticas informacionais, aliada ao interacionismo simbólico e à noção de habitus em Bourdieu, para

identificar as etapas do comportamento dos usuários e comparar com as ações, políticas e características da instituição.

A seguir está o texto COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM DOCENTES E DISCENTES ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE FÍSICA, de autoria de Giordana Nascimento de Freitas e Silva e Maria de Fátima Oliveira Costa. Nele é apresentado um estudo de necessidade, busca e uso da informação com alunos e professores da área de física. O modelo teórico utilizado é o de Kuhlthau, estruturado em seis etapas (início, seleção, exploração, formulação do foco, coleta e apresentação), com destaque para os locais onde se busca, as fontes de informação escolhidas e as estratégias de busca de informação.

O livro termina com o capítulo EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ. UNA MIRADA DESDE EL INTERIOR DEL PAÍS, produzido por Elizabeth-Ascencio e Elizabeth-Huisa. O texto traz os resultados de uma pesquisa sobre usuários de arquivos históricos com o objetivo de estudar como se dá o acesso à informação para se pensar em políticas arquivísticas. Os resultados são apresentados em torno de quatro achados: a avaliação dos arquivos, o serviço de acolhimento aos usuários, a gestão no arquivo e o comportamento e a autonomia dos usuários.

Acredito que essa rápida apresentação de cada capítulo já permitiu aos leitores perceberem o motivo da minha preocupação com a responsabilidade. Afinal, temos aqui um conjunto de pesquisas empíricas e discussões teóricas com significativa possibilidade de contribuição geral para os conhecimentos científicos a respeito dos fenômenos informacionais e, dentro

deles, da perspectiva dos usuários. E os usuários, sempre é bom lembrar, são o centro de toda a atividade profissional, institucional, tecnológica e científica no campo da informação!

DISCUSSÕES EPISTEMOLÓGICAS



ESTUDOS DE USUÁRIOS: TENDÊNCIAS E DESAFIOS

Marli Dias de Souza Pinto
Genilson Geraldo

1 INTRODUÇÃO

As pessoas são a razão da existência de organizações de qualquer natureza, sejam estas públicas, privadas ou não governamentais. Uma organização define sua missão, seus objetivos propostos e sua visão do futuro, visando à tomada de decisão assertiva, de maneira a atender seus clientes com qualidade e eficiência.

Em bibliotecas não é diferente. Todos os processos e serviços devem estar alinhados de modo a privilegiar as necessidades informacionais dos usuários que utilizam esse espaço ou que estejam em qualquer contexto em que a informação se fizer necessária. O termo "Estudos de Usuários", de maneira geral, envolve verificar o que as pessoas necessitam em termos de informação quando adentram em uma unidade de informação ou mesmo no seu cotidiano de trabalho, ensino e pesquisa, quando necessitam recorrer às informações.

Contemporaneamente, tudo gira em torno da informação. Seja para desenvolver ou adequar um serviço/produto no contexto do ensino, da pesquisa e, também, profissionalmente, no atendimento das lacunas de informação, para que se consiga elaborar um novo conhecimento, que culmina com vistas a um

atendimento de qualidade e eficiência, buscando a satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Nesse sentido, este capítulo trata sobre os estudos de usuários, em que se contextualiza o histórico e a evolução, discorre-se sobre as abordagens dos estudos e usuários e, por fim, sinaliza-se as tendências e os desafios deste assunto para a categoria bibliotecária, com foco voltado para a biblioteconomia social centrada no usuário.

Em relação à Biblioteconomia social, Tanus e Silva (2019, p. 5) salientam que, no Brasil, a partir dos anos 1980, foi que se iniciou a "discussão mais intensa sobre o caráter social e a importância de se afastar de uma base tradicional, conservadora e puramente tecnicista".

Lessa e Gomes (2017, p. 35-36) expõem que dentro das possibilidades de atuação da biblioteca está o seu "potencial transformador", ao disponibilizar um "espaço de encontro e diálogo" e acesso a serviços e produtos de informação em uma perspectiva de diversidade cultural, oferecendo um ambiente de conforto "que gera no usuário o sentimento de pertença, potencializador da sua condição de protagonista social".

Nessa perspectiva, um fator significante é, quando necessário, segmentar o público-alvo e individualizar o atendimento, sempre considerando que o usuário detém os complementos relevantes para ampliar a abrangência de informações das quais necessita.

Para verificar o comportamento e o interesse contido nas publicações no cenário científico brasileiro, em relação ao tema Estudos de Usuários, foi realizada uma busca por documentos publicados na Base de Dados da Ciência da Informação (BRAPCI). Para tanto, foi utilizado como descritor de busca o termo "estudos

de usuários", no período de 1972 a 2020, recuperando 91 artigos, o que evidenciou um interesse expressivo na última década (2010-2020), para a qual selecionamos 70 artigos com pesquisas sobre o tema.

Acredita-se que o interesse pela temática sobre Estudos de Usuários devido ao atual momento, em que a Biblioteconomia e, por consequência, as Bibliotecas e os bibliotecários são instigados a inserir para seus usuários os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) em suas práticas cotidianas, assunto assumido pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), que repassa a ideia de que "As bibliotecas devem mostrar agora que podem impulsionar o progresso ao longo de toda a Agenda 2030 da ONU" (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2016, p. 1).

A IFLA (2016, p. 3) ressalta que o acesso público à informação "permite que as pessoas tomem decisões conscientes que podem melhorar suas vidas", visualizando que os usuários que têm acesso à informação relevante e no tempo certo "estão melhor posicionados para erradicar a pobreza e a desigualdade, melhorar a agricultura, proporcionar educação de qualidade e promover a saúde, a cultura, a pesquisa e a inovação".

A IFLA, ao se inserir no desenvolvimento sustentável da Agenda 2030, traça um caminho longo em que os usuários, como ponto focal e razão de existência das bibliotecas, precisam entender o contexto, estreitar relações e práticas, procedimentos e perspectivas que este momento exige em que os desafios tem que acompanhar todos as nuances que permeiam contemporaneamente o assunto.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: HISTÓRICO E EVOLUÇÃO

Historicamente, na década de 1930, na cidade de Chicago (Estados Unidos), adentrando-se no momento de imigração em massa, em função do trabalho nas indústrias, de maneira geral, esses imigrantes de origens diversas, diferentes hábitos culturais, de sociabilidade, até mesmo com hábitos cotidianos, trouxeram a necessidade para uma convivência harmônica de instrumentos que possibilitassem a compreensão mútua entre os diferentes atores (ARAÚJO, 2008).

Em função desse fato, as instituições acadêmicas perceberam a premente necessidade de estimulação de processos de socialização, de "aculturação" desses povos, na tentativa de obtenção de um aglomerado de indivíduos mais harmônico. Araújo (2008, p. 4), citando Lévy (1965, p. 60), evidencia "que instituições e organismos urbanos foram 'convocados' para esta tarefa e, entre eles, 'estavam as bibliotecas'".

Figueredo (1994), autora que tratou preliminarmente no Brasil sobre Estudos de Usuários, aponta que em 1983 ocorreram os primeiros estudos de usuários, não com este nome, mas de Estudos e Comunidade, que foram apresentados em bibliotecas públicas por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago.

A autora aponta ainda, que a biblioteca pública de Chicago devia atrair esses imigrantes, fornecendo-lhes fontes de informação específicas para que se inteirassem da cultura e do modo de vida americano, garantindo um processo de integração dos imigrantes com a sociedade e vice e versa (FIGUEIREDO, 1994). Buscando elucidar a evolução dos Estudos de Usuários, apresenta-se no Quadro 1, a síntese dos estudos sobre a temática e suas características científicas.

Quadro 1 – Síntese das publicações sobre Estudos de Usuários.

Período (Década)	Evolução	Abordagem	Características
1930	**Chicago** – Os primeiros estudos de usuários de bibliotecas públicas foram realizados na década de trinta por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago (FIGUEIREDO, 1983, p. 43).	Desenvolvimento de estudos de usuários para integração de grupos imigrantes na comunidade americana por meio das bibliotecas públicas com o fornecimento de material informativo sobre hábitos e cultura local para facilitar a socialização dos estrangeiros (FIGUEIREDO, 1994; ROLIM, CÉNDON, 2013).	Aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Pesquisa com interesse sobre os hábitos de leituras (FIGUEIREDO, 1994).
1940	**Londres** – 1948 (Royal Society Conference).	Destaque para os trabalhos de John Bernal e Urquhart sobre o comportamento na busca da informação ou como usavam a literatura de suas áreas.	Estudos sobre os cientistas e tecnólogos em função desenvolvimento científico e tecnológico.

Período (Década)	Evolução	Abordagem	Características
1950	**Washington** – 1958 (Conferência Internacional sobre Informação Científica).	Necessidades de literatura e de referência dos usuários cientistas, envolvendo a participação de trabalhos dos Estados Unidos, do Reino Unido, República Tcheca e Escandinávia (WILSON, 2000).	Estudos sobre os cientistas e tecnólogos.
1960	Pesquisas sobre comportamento de Usuários.	Aumento significativo de estudos sobre necessidade de se conhecer o usuário com profundidade, em função da explosão documental e do controle bibliográfico.	Pesquisas em Sociologia da Ciência.
1970	Estudo sobre os acessos em bases bibliográficas.	Início das pesquisas brasileiras abordando sobre os Estudos de Usuários.	Disciplina Estudos de Usuários na pós-graduação.
1980	Estudos sobre o impacto da Internet nos diversos tipos	Estudos sobre o impacto da Internet nos diversos tipos de	Inserção da temática nos cursos de graduação em

Período (Década)	Evolução	Abordagem	Características
	de usuários. (FIGUEREDO, 1994; CUNHA, AMARAL, DANTAS, 2015).	usuários.	Biblioteconomia, abordando pesquisas qualitativas.
1990	Estudos sobre o impacto da Internet nos diversos tipos de usuários.	Crescimento de pesquisa com o enfoque qualitativo estudo centra-se no usuário.	Início da abordagem alternativa. IBICT participou da realização, em conjunto com a RNP (Rede Nacional de Pesquisa), de treinamentos no uso dos serviços que a recém-chegada Internet oferecia, como correio eletrônico e acesso *online* a bases de dados.
2000	**Open Access – Periódico científico - Livro eletrônico.**	Estudos sobre a influência do periódico científico, a influência das redes sociais e pesquisas sobre a utilização do livro eletrônico pelos leitores	Destaque nos estudos da pós-graduação.
2010	**Abordagem Social -** Uso de Redes Sociais. - Crescimento	Processo de produção de conhecimento de forma	Início da Abordagem Social (ARAÚJO, 2013).

Período (Década)	Evolução	Abordagem	Características
	das Ferramentas Internet 2.0 - Usabilidade na internet.	colaborativa, relevância com a incorporação e o uso das TICs e Repositórios digitais.	
2011	Práticas informacionais em busca de uma dimensão "intersubjetiva" da informação, a maneira como as identidades dos usuários, suas necessidades e usos são socialmente construídos e ligam-se diretamente aos contextos vivenciados. (ARAÚJO, 2016).	Inserção do Marketing da Informação no currículo dos cursos.	Propor novos serviços ou produtos, adequados às demandas e às necessidades do público-alvo que se pretende atingir.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Nesse aspecto, Figueiredo (1983, p. 43) caracteriza os "Estudos de Usuários como um método de estudo científico de um fenômeno social".

Para Araújo (2016), nacionalmente, os estudos de usuários iniciaram na década de 1970 na pós-graduação e, em 1982 começam a fazer parte dos cursos de graduação em Biblioteconomia. Atualmente, já estão inseridos nos currículos dos cursos de graduação em Arquivologia e Ciência da Informação.

Pode-se evidenciar que os estudos de usuários enquanto linha de pesquisa têm ligação importante com o surgimento da Ciência da Informação, sendo possível traçar um paralelo tendo como base os estudos paradigmáticos de Capurro (2003). Na visão de Capurro (2003), o paradigma físico corresponde aos estudos de usuários voltados para a abordagem tradicional, cuja preocupação estava diretamente ligada ao planejamento de serviços informacionais em bibliotecas e, também, direcionados para o sistema de informação. Esse tipo de estudo aponta a informação como objeto, uma realidade que independe do usuário, em que são apontados padrões previsíveis e muito apropriados como mecanismo de avaliação dos serviços e sistema de informação (ARAÚJO, 2010).

Em relação ao paradigma cognitivo da Ciência da Informação, defendido por Capurro (2003), percebe-se que este se alinha com estudos voltados especificamente para o usuário, cujo foco é saber o que ele precisa em termos informacionais, ou seja, busca ações estratégias para o alcance a satisfação das necessidades de informação dos mesmos.

Nesse momento, o marketing se apresenta como uma ferramenta de gestão importante, por possibilitar agregar e

desvendar precisamente o público alvo e/ou as personas, que no marketing consiste "na representação fictícia do cliente ideal de um negócio", entendido como indivíduo que precisa de determinada informação para seus contextos de estudo, trabalho ou mesmo de conhecimento, entretenimento, entre outros.

Os estudos qualitativos de usuários começaram a ser desenvolvidos na década de 1980 e estão presentes até os dias atuais. Também, inaugura-se a abordagem alternativa nesse período, que direciona todos os serviços e produtos informacionais para o usuário, em que o atendimento de suas necessidades e garantia de satisfação é o que tem que imperar.

A abordagem alternativa corresponde ao paradigma cognitivo da Ciência da Informação (CAPURRO, 2003), visualizando a informação "como um recurso usado por um sujeito diante de uma situação de lacuna ou estado vazio de conhecimento" (ARAÚJO, 2010, p. 26).

De acordo com Araújo (2010), os estudos de usuários na Ciência da Informação têm ampliado o foco de uma abordagem tradicional, tendo como pilar a corrente positivista de Comte (Século XIX) e por ampliação à ciência moderna, que se apossa dos métodos das ciências exatas e biológicas em detrimento aos fenômenos humanos.

Dervin e Nilan, em 1986, realizaram um estudo na área considerado clássico e que proceder à análise dos trabalhos publicados na época "vislumbra o aparecimento de um modo novo de abordagem, em oposição à abordagem tradicional, o paradigma que denominaram de alternativo" (ARAÚJO, 2009, p. 24).

Pereira (2010) sinaliza que a partir de 1980, a informação é analisada sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser

pesquisado, sendo a informação considerada subjetiva e única. Com foco voltado para a compreensão no uso da informação em situações particulares, centra-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário.

Sobre o assunto, Cunha, Amaral e Dantas (2015), apontaram que a abordagem alternativa é orientada para o usuário/cliente, considerando-os como atores individuais dos processos de busca e uso da informação dentro de contextos sociais, práticos e culturais, em que são examinadas as necessidades e preferências psicológicas e cognitivas internas do indivíduo e como elas afetam os padrões de procura e comunicação da informação.

As pesquisas centradas no usuário, com características da abordagem alternativa, começaram a ser desenvolvidas a partir da década de 1980, tendo como nomes de relevância, Nicholas Belkin, Brenda Dervin, Carol Kuhlthau, David Ellis e Tom Wilson, entre outros (ARAUJO, 2010).

Araújo (2010, p. 25), em seu estudo intitulado "Abordagem Interacionista de Estudos de Usuários", aponta que nacionalmente vários modelos teóricos da abordagem alternativa foram utilizados, dentre esses, destacam-se:

> a) abordagem *sense-making* de Dervin, que enfatiza o comportamento informacional em termos das categorias de situação, lacuna e uso;
> b) abordagem dos valores dos usuários de Taylor, que considera como os diferentes grupos ou contextos criam categorias específicas de valoração da informação;
> c) modelo de comportamento informacional de Ellis, que enfatiza as várias categorias de

> uso de informação correlacionadas com as diferentes atividades desenvolvidas pelos usuários;
> d) abordagem baseada em processo de Kuhlthau, que considera as sucessivas etapas do comportamento de busca e uso da informação e as variáveis cognitivas e emocionais que atuam em cada etapa;
> e) abordagem do estado anômalo do conhecimento de Belkin, que se centra nos efeitos causados pela ausência de determinado conhecimento pelos usuários.

Silva e Faria (2013, p. 50) reafirmam o apontamento de Araújo (2010), ao descrever que:

> O uso do título deste tópico 'em busca do paradigma social na Ciência da Informação' indica que é um paradigma que já se estabelece como fundamento teórico-epistemológico da área, mas ainda não está efetivamente consolidado em termos de percepções teóricas e práticas, o que permite afirmar que o paradigma social pode ser configurado como um paradigma emergente.

Os autores supracitados assinalam como pertinente considerar que "o paradigma social dá margem para a criação de novas percepções, interpretações e contribuições *ad infinitum*, visando amadurecer os estudos teóricos, epistemológicos e empíricos da CI" (SILVA; FARIA, 2013, p. 55).

Para apresentar a definição preliminar de Estudos de Usuários, Figueiredo (1994), ressalta que se trata de uma investigação feita para saber se a necessidade informacional dos usuários está sendo satisfeita de maneira adequada. Percebe-se que nessa definição a autora aponta os espaços de comunicação que interagem com os sistemas de informação e a comunidade de usuários. Também, em 1994, Guinchat e Menou colocam que o usuário é o elemento focal de todo e qualquer sistema de informação e, por essa razão, para os autores se justifica a necessidade da realização de estudos de usuários.

No livro Manual de estudos de usuários de Sanz Casado (1994, p. 3), a definição de estudos de usuários é vista como "o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários", ao aplicar "distintos métodos, entre eles, os matemáticos — principalmente estatísticos — e seu consumos de informação".

Na continuidade, a próxima seção discorre sobre a abordagem social, apontando as tendências e desafios para Ciência da Informação e para o profissional da Informação no contexto contemporâneo.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: TENDÊNCIAS E DESAFIOS

Colocando-se na pauta de discussão as tendências e desafios para os estudos de usuários, duas questões são importantes resgatar: (1) a abordagem social do estudo de usuários como tendência; e (2) os desafios que essa abordagem vai impor para o bibliotecário no seu cotidiano de trabalho. De início, é relevante discorrer sobre o papel delegado às bibliotecas até 2030, com ações

do Programa Internacional de *Advocacy* (IAP) da Agenda 2030, proposto pela IFLA.

Para contextualizar pontualmente o assunto, a preocupação das Organizações das Nações Unidas (ONU) e de longa data com as questões do Desenvolvimento Sustentável gerou eventos mundiais significativos, como a Agenda 21 (1992), os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e, atualmente, a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Nesse contexto, em 2015, os Estados Membros das Nações Unidos (ONU) adotaram uma nova agenda global para o desenvolvimento sustentável — a supracitada Agenda 2030, formada por 17 ODS e por 169 metas, cuja implementação por todos os países do mundo deve acontecer até 2030, buscando o acesso à oportunidade e bem-estar de todos e em todos os lugares, focados nas pessoas, na prosperidade, na paz, nas parcerias e no planeta. É nessa perspectiva que a IFLA tem procurado refletir o contributo das bibliotecas para o desenvolvimento sustentável, visando reforçar o posicionamento do setor da Informação (PINTO; UCHÔA, 2019).

A IFLA repassa para as bibliotecas a responsabilidade dentro do âmbito de competência das mesmas. Isso, por si só, evidencia-se na ampliação da perspectiva e desdobramentos que vão na direção de uma abordagem social dos Estudos de Usuários neste momento, com significativa incorporação pelos bibliotecários de trabalhar no seu cotidiano os ODS da Agenda 2030, conforme preconizado pela IFLA.

Em 2017, as autoras Lindemann e Silva (2017 p. 1583) apontam o seguinte: “Entendemos que o fazer social, inclusivo, responsável e educador da Biblioteconomia”, nas ações da categoria bibliotecária, não é “claramente tangível e declarado”,

uma perspectiva relacional "íntima entre bibliotecas-informação-sustentabilidade".

Contemporaneamente, muitos são os desafios que se apresentam à categoria bibliotecária na gestão de bibliotecas brasileiras, visto que, as ações estratégicas são estabelecidas para driblar fragilidades e promover a adaptação de turbulências que emergem com mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, abrangendo mais amplamente os serviços e produtos, alinhados com as necessidades informacionais dos usuários.

Nesse aspecto, ao discorrer sobre a abordagem social no Estudos de Usuários como tendência, percebe-se que esta está diretamente influenciada por objetivos globais de desenvolvimento sustentável, visualizando a perspectiva social do Desenvolvimento Sustentável, como parâmetro semelhante aos estudos em âmbito social sobre a necessidades informacionais dos usuários.

Essas tendências podem e devem estar inseridas nos Estudos de Usuários, tendo em vista que uma das propostas da Agenda 2030 e seus ODS é visualizar que o acesso à informação de forma livre é parte crucial da construção de instituições democráticas, sendo imprescindível para a reivindicação dos Direitos Humanos e para o controle social (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015). Nesse âmbito, as Bibliotecas são instituições que têm como foco disponibilizar a prestação de serviços de acesso e uso da informação de forma livre, segura, equitativa e inclusiva, estando, assim, diretamente relacionadas ao que se propõem os ODS.

É válido destacar o entender de Geraldo e Pinto (2019, p. 387), quando salientam que a Ciência da Informação "deve estar inserida à causa da sustentabilidade, buscando suprir as

necessidades organizacionais e informacionais de uma sociedade sustentável". Nesse sentido, inclui-se a perspectiva socio-informacional que as Bibliotecas podem disponibilizar, por meio, dos Estudos de Usuários.

A dimensão social do Desenvolvimento Sustentável está relacionada à capacidade de solucionar ou minimizar as necessidades básicas das pessoas (SACHS, 2015), e dentro dessas necessidades estão o acesso à informação e o conhecimento. Contudo, torna-se importante, que as bibliotecas estejam alinhadas ao Programa Internacional de Advocacy (IAP) da Agenda 2030, proposto pela IFLA. Dutra, Pinto e Geraldo (2017, p. 2617), salientam que o IAP, "busca subsidiar as bibliotecas com a finalidade de promover e apoiar para desempenhar e implementar a Agenda 2030", buscando propor e defender o interesse e a influência à "mudança de comportamento do indivíduo, dando visibilidade da importância [das] bibliotecas para o desenvolvimento sustentável em todos os cenários".

Considerando a tendência discorrida, os desafios que essa abordagem vai impor para o bibliotecário no seu cotidiano de trabalho, vai na direção de uma busca do alinhamento dos Estudos de Usuários desenvolvidos com as propostas do IAP da IFLA, dentro da realidade da comunidade interna e externa das instituições. Com isso, além de se apoiar as propostas da IFLA, pode-se atender às legítimas necessidades informacionais dos usuários (reais e potenciais).

Torna-se importante refletir que a proposta dos ODS da Agenda 2030 da ONU é visualizada como um guia universalizado, ou seja, não possui característica de uniformização. Com isso, pode-se utilizar os 17 ODS e suas 169 metas globais como parâmetros para delinear objetivos e metas

em consonância com necessidades nacionais, regionais e locais, dentro da proposta global apresentada pela ONU. Expondo como exemplo, a reapresentação das propostas dos ODS na visão da IFLA para as bibliotecas.

Por isso, recomenda-se que a categoria bibliotecária, dirigentes de sistemas de bibliotecas, diretores de bibliotecas e centros de documentação e informação: (1) busquem conhecer profundamente os princípios de implementação da Agenda 2030; (2) conheçam o vasto material informacional disponibilizado pela IFLA, e nacionalmente, pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB); (3) delineiem o planejamento estratégico, as ações e serviços informacionais em consonância com a Agenda 2030; e, principalmente, (4) reavaliem o planejamento de Estudos de Usuários, focando buscar dados e informações reais das necessidades da comunidade, em que estejam dentro das perspectivas, objetivos e metas da Agenda 2030.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme abordado neste capítulo, os Estudos de Usuários tiveram sua gênese na Ciência da Informação e na Biblioteconomia na década de 1970, iniciando a perspectiva social na década de 1980 e, potencializando os estudos científicos no cenário brasileiro a partir do ano de 2010.

Apesar de a disponibilização de publicações sobre a temática de Estudos de Usuários no contexto científico brasileiro ser recente, percebe-se que o crescente interesse dos pesquisadores, advém do expressivo uso de Redes Sociais como meios informacionais e da usabilidade deste advento na Internet. Contudo, verifica-se que as influências globais da

problematização abordada sobre as oportunidades equitativas e inclusivas do acesso à informação e ao conhecimento, estão progressivamente adentrando nas discussões científicas e práticas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

Dessa forma, a abordagem social no Estudos de Usuários possui como tendência estar diretamente influenciada aos objetivos globais, como os ODS da Agenda 2030, e com as ações de sensibilização e mobilização propostos pela IFLA, e nacionalmente, pela FEBAB, com o Programa Internacional de Advocacy da Agenda 2030. E, ainda conforme discutido neste estudo, possuindo desafios tangíveis e intangíveis no planejamento geral de ações e serviços das bibliotecas, especificamente, em ações de Estudos de Usuários.

Outrossim, aponta-se o potencial social, informacional e estrutural das bibliotecas (em todas as tipologias), ao terem acesso privilegiado às reais necessidades informacionais de seus usuários e da comunidade, podendo, assim, delinear ações que estejam alinhadas às carências informacionais dos usuários e, consequentemente, aos objetivos globais de Desenvolvimento Sustentável.

Acredita-se que as bibliotecas possam suprir e disponibilizar oportunidades equitativas, inclusivas, dentro de um ambiente seguro e diverso a partir da abordagem social. Também, se compactua com a promoção do desenvolvimento de pesquisas de Estudos de Usuários alinhados a objetivos universais, dentro de uma perspectiva global e sustentável do uso e acesso seguro da informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010. DOI 10.5433/1981-8920.2010v15n2p23. Acesso em: 30 nov. 2020.

ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação em Pauta*, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41582. Acesso em: 21 nov. 2020.

ARAÚJO, C. A. V. Estudos de Usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - GT 3, 9., 2008, São Paulo. *Resumos* [...]. São Paulo: USP, 2008. p. 1-15. Disponível em: http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/3027. Acesso em: 29 out. 2020.

ARAÚJO, C. A. V. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan. 2009. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/9317/5802. Acesso em: 29 out. 2020.

ARAÚJO, C. A. V. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na arquivologia, na biblioteconomia e na museologia. *Em Questão*, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/87995. Acesso em: 30 nov. 2020.

BRAPCI. *Catálogo de artigos*. 2020. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/. Acesso em: 20 nov. 2020.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5.,

Belo Horizonte, 2003. *Anais Eletrônicos* [...]. Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 20 jun. 2019.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo, SP: Atlas, 2015.

DUTRA, S. K. W.; SOUZA, M. D. P.; GERALDO, G. Agenda 2030: uma proposta de advocacy junto às bibliotecas das universidades públicas de Florianópolis-SC. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 13, p. 2606-2619, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4486. Acesso em: 27 nov. 2020.

FIGUEIREDO, N. M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 43-57, dec. 1983. DOI https://doi.org/10.18225/ci.inf..v12i2.184. Disponível em: https://goo.gl/6Yo3xs. Acesso em: 14 nov. 20120.

FIGUEIREDO, N. M. de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GERALDO, G.; PINTO, M. D. S. Percursos da ciência da informação e os objetivos do desenvolvimento sustentável da agenda 2030/ONU. *Revista ACB*: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 24, n. 2, p. 373-389, 2019. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120776. Acesso em: 30 nov. 2020.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-489. Disponível em: http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007. Acesso em: 3 maio 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS NA INSTITUTIONS (IFLA). *As bibliotecas e a implementação da Agenda 2030 da ONU*. 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-

development/documents/libraries-un-2030-agenda-toolkit-pt.pdf. Acesso em: 30 nov. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS NA INSTITUTIONS (IFLA). *Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das nações unidas*. Como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas. 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-pt.pdf. Acesso em: 30 nov. 2020.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. *Informação & Sociedade*: Estudos, v. 27, n. 1, p. 35-46, 2017. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.30765.

LINDEMANN, C.; SILVA, C. R. M. A nau CBBD: ancoragem na sociedade do conhecimento, para a disseminação da informação social. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 13, p. 1571-1587, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/1281. Acesso em: 27 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Transformando nosso mundo*: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em: http://www.br.undp.org/content/dam/brazil/docs/ agenda2030/undp-br-Agenda2030- completo-pt-br-2016.pdf. Acesso em: 20 nov. 2020.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 15, n. 3, 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/10.pdf. Acesso em: 26 nov. 2020.

PINTO, L. G.; OCHÔA, P. Agenda 2030 e o campo de intervenção da ciência de informação: dinâmicas de aprendizagem, envolvimento e

desenvolvimento de competências. *Cadernos BAD*, Portugal, n. 2, p. 1-11, 2019. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/139604. Acesso em: 27 nov. 2020.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. *DataGramaZero*, v. 14, n. 2, p. 1-11, 2013. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7692. Acesso em: 26 nov. 2020.

SACHS, J. D. *The age of sustainable development*. New York: Columbia University Press, 2015. 565 p.

SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid; Pirámide, 1994.

SILVA, J. L. C.; FARIAS, M. G. G. Reflexões teóricas sobre a construção paradigmática da ciência da informação: considerações acerca do(s) paradigma(s) cognitivo(s) e social. *Biblios* (Peru), n. 51, p. 42-56, 2013. DOI 10.5195/biblios.2013.89. Acesso em: 26 nov. 2020.

TANUS, G. F. S. C.; SILVA, D. C. Biblioteconomia social, crítica e progressista. *Revista Informação na Sociedade Contemporânea*, v. 3, v. 3 n. 1, n. 1, p. 1-28, 2019. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/123997. Acesso em: 30 nov. 2020.

WILSON, T. D. Human information behavior. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000. Disponível em: http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf. Acesso em: 30 nov. 2020.

REFLEXIONES SOBRE LA BIOGRAFÍA INSTITUCIONAL Y LAS NARRATIVAS BIOGRÁFICAS EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE ARCHIVOS DE INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Fernanda Frasson Martendal

1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo tiene como objetivo realizar una revisión de conceptos y reflexionar sobre los archivos de Institutos de Educación Superior y se encuentra enfocado en dos ámbitos: en los archivos y en los usuarios de estos archivos. Allí, es donde se encuentran dos perspectivas, la institucional y la personal, que proponen indagar sobre la "biografía institucional" (BUSTAMANTE VISMARA; BIANCULLI, 2019) y las "narrativas biográficas" (MECCIA, 2020) como constitutivas del "yo" (CASTELLS, 1999), en cuanto individuo que busca información.

El estudio[3] se enmarca en el tema: "Los archivos de las instituciones educativas públicas del nivel superior de la ciudad de Resistencia y las prácticas de difusión subyacentes a ellos", que busca identificar y analizar los procesos de difusión archivística en archivos de Institutos de Educación Superior públicos, de

[3] Financiado por beca otorgada por la Secretaría General de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE/Argentina).

gestión estatal, ubicados en la ciudad de Resistencia (Chaco/Argentina).

2 LO TERMINOLÓGICO EN EL ÁMBITO DE LOS ARCHIVOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

A modo introductorio, se define al archivo de los Institutos de Educación Superior como espacios que son constituidos por conjuntos documentales, producidos en su ámbito interno, frutos de sus funciones y actividades. En lo que concierne al término más adecuado para denominar a este tipo de archivo, en la literatura nos acercamos a "archivo escolar" (SILVA, 2010) y a "archivo universitario" (CARPES; FLORES, 2018).

El archivo escolar, según estudios de Bustamante Vismara y Bianculli (2019), Navarro y Rojas (2020), Bellotto (2006), Menezes, Silva y Teixeira Júnior (2005), se remite reiterativamente a la educación primaria y secundaria y se constituye por "los documentos producidos [por la escuela], que se constituyen en testimonios vivos de la vida institucional" (MENEZES; SILVA; TEIXEIRA JÚNIOR, 2005, p. 68, traducción nuestra).

Por otro lado, remitiéndose a la educación universitaria, están los archivos universitarios que, para Carpes y Flores (2018, p. 13, traducción nuestra), son "(…) custodio[s] de la memoria institucional, porque preserva[n] el patrimonio documental de la universidad". Estos dos términos, sin embargo, no contemplan la totalidad de realidades de los archivos del sistema educativo, ya que todos los ámbitos de este sistema producen documentos y, con las escuelas primarias, secundarias, la educación universitaria y la no universitaria no sería diferente (REPÚBLICA ARGENTINA, 1995).

Entre la literatura consultada, se identifica una ausencia de producciones científicas que evidencien las prácticas archivísticas en los Institutos de Educación Superior en Argentina, no obstante, se ha identificado que Brasil posee una estructura similar a la de Argentina, en lo que toca al sistema educativo, ya que cuenta con universidades y con Institutos Federales, gestionados por la Nación y por cada provincia, que objetivan, según la Ley nº 11.892/2008, "ofrecer educación profesional y tecnológica" (Brasil, 2008).

En este ámbito, se destacan tres estudios sobre la gestión documental y sobre los usuarios de los archivos de dichos Institutos Federales: el trabajo de Leite y Neves (2017), titulado "Estudos de usuários: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)"; el de Santos Júnior (2018), con "Intencionalidades para a gestão documental: declaração de intenções para a política pública de gestão de documentos de arquivo do Campus João Pessoa do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba"; y el de Rosa y Baptaglin (2017), con el artículo "O acesso à informação e ao patrimônio documental no Instituto Federal de Roraima conquistas e desafios". Estos estudios nos interpelan a compararlos con la realidad de los Institutos de Educación Superior en Argentina, que también fueron creados en el sentido de ofrecer formación en las orientaciones "(…) formación docente, humanística, social, técnico-profesional o artística" (REPÚBLICA ARGENTINA, 1995).

Es un hecho que cada tipo de establecimiento educativo, abocado a la modalidad que contemple – primaria, secundaria o superior – tendrá características distintas que aportarán de diferentes formas para la producción documental

intrainstitucional, por ejemplo: en una escuela primaria o secundaria, pueden ser considerados documentos de archivo los cuadernos de clase (GVIRTZ, 1996), mientras que en la Educación Superior, que normalmente no utiliza cuadernos como evidencias de lo realizado por los estudiantes, cuenta con los programas de las asignaturas como documentación, mucho más representativa, vinculada con lo pedagógico.

La diferenciación entre la terminología "universitaria" y "no universitaria", se da en la Ley de Educación Superior, sin embargo, para efectos de producción documental, ambos tipos de instituciones tienen ofertas educativas similares y producen prácticamente la misma clase de documentos, con las diferencias intrínsecas a sus identidades.

Así, mientras "archivo escolar" es utilizado para designar archivos de escuelas primarias y secundarias, "archivo universitario", dentro de la literatura archivística y educativa, parece ser el único que es usado para representar la totalidad de archivos que puede haber en el ámbito de la Educación Superior.

Tras esta breve revisión terminológica, trazamos un enfoque en los Institutos de Educación Superior y en su producción documental. Más allá de que el estudio que lo basa, derivado de la beca doctoral, se especifique en los Institutos de Educación Superior de la ciudad de Resistencia, provincia del Chaco, no se pretende, aquí, realizar un estudio de caso, sino enfocarnos en las características de dichos Institutos que contribuyen para la biografía institucional y de los usuarios de estos archivos.

3 ¿PARA QUÉ Y PARA QUIÉNES SE CONFORMAN ARCHIVOS EN LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR?

En la Archivología, para poder estudiar la gestión documental y la difusión de información, es primordial conocer al archivo que se quiere estudiar y a su procedencia y, en segundo lugar, (re)conocer a los usuarios que utilizan las informaciones de dicho archivo. Para ello, se realiza un estudio de usuarios, que se caracteriza como un estudio complejo, que busca identificar y detallar las características de la unidad de información – las cuales pueden ser archivos, bibliotecas o museos – y las necesidades y comportamientos desarrollados por los usuarios de la información, al exponerse a una situación de búsqueda de información (SANZ CASADO; NISTAL, 1995).

Dichas características, que son internas y externas a la unidad de información y al usuario, son las que determinan la identidad de ambos actores, porque establecen detalles sobre lo que será estudiado. Frasson Martendal (2020), basada en Monfasani y Curzel (2006), Villaseñor Rodríguez (2016) y Kuhlthau (2005), establece una guía, en donde se explicitan los elementos que deben ser considerados al momento de realizar un estudio de usuarios:

> 1) Identificación de la unidad de información: histórico institucional, ubicación geográfica, características edilicias y características del fondo o colección, estado de conservación y demás informaciones que se juzguen como pertinentes, como acciones de difusión o políticas promovidas por la organización.

> 2) Identificación del usuario o del grupo de usuarios: ocupación, tipo (real, remoto, potencial, etc.), factores internos y externos.
> 3) Identificación de sus necesidades de información: para identificarlas, algunas preguntas clave pueden ser utilizadas, como: ¿qué documentos normalmente busca en la biblioteca? ¿Viene para realizar lecturas o para requerir alguna información personal? ¿En su tarea de investigación, siente que el archivo cumple con sus necesidades de adquisición de información?
> 4) Identificación de su comportamiento informacional: para esta parte, existen diversos modelos que pueden ser usados, como el de *Information Search Process*, creado por Carol Kuhlthau, el *Sense making*, de Brenda Dervin, o el Modelo NEIN de Juan José Calva González, por ejemplo. Los tres son muy utilizados e incorporan momentos específicos en el proceso de búsqueda y recuperación de información (p. 1).

A partir de ello, se identifica que el primer eje se relaciona a la "biografía institucional" y los tres siguientes, a la "narrativa biográfica" del usuario. Ambas pueden ser estudiadas a partir del método biográfico.

Meccia (2020), en "Una ventana al mundo: investigar biografías y sociedad", afirma que "El método biográfico estudia las biografías de dos maneras que no son excluyentes: por un lado, puede reconstruir sucesiones de «hechos» biográficos o, por otro, reconstruir las «experiencias» de la vida" (MECCIA, 2020, p. 25).

Dentro de los estudios de usuarios, coexisten las dos perspectivas, porque es posible, a partir de dicho estudio, comprender "cuestiones fácticas que (se) sucedieron" dentro del archivo, cuando el usuario busca la información que necesita, o cuando interactúa con el archivista y también evidenciar "las «experiencias», (…) las formas que tiene la gente de significar esos hechos por intermedio de su propia memoria biográfica", derivadas de las situaciones a que son expuestos los usuarios en el archivo, que producen retroalimentaciones positivas o negativas, las cuales servirán de insumos para que el archivo optimice sus servicios, para, cada vez más, atraer usuarios nuevos y mantener los frecuentes.

4 LA BIOGRAFÍA INSTITUCIONAL COMO TRAYECTO PARA CONOCER EL ENTORNO CONTEXTUAL DE LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Entendiendo que la forma en que está constituido el archivo de un Instituto de Educación Superior influye, en gran medida, en las necesidades de información y en el comportamiento informativo del usuario, destacamos a seis estudios que discuten la biografía institucional en archivos escolares. En este sentido, no fueron encontrados estudios específicos sobre la biografía institucional y los archivos de la Educación Superior, no obstante, es posible establecer un paralelo, en términos teóricos y metodológicos.

Bianculli, Suárez, Aguilera y Madroñal (2018, p. 2), en su trabajo titulado "Los archivos escolares: pequeños grandes mundos de conocimiento: una mirada sobre la producción colaborativa del conocimiento y el patrimonio cultural en la era

digital", destacan que la biografía institucional influye en el buen trabajo a ser realizado en un archivo escolar:

> La experiencia como docentes nos demostraba que si las actividades organizadas para la construcción del archivo se realizaban desde cada institución, potenciando la permanente y siempre dinámica biografía institucional de cada escuela, esos archivos se podrían convertir en algo más que "ordenar papeles".

Para García (2013), el uso de la biografía institucional en el estudio sobre el genocidio en la ciudad de Rosario, durante el periodo dictatorial, ha colaborado para que se interpretaran los documentos, en los días de hoy, usando la "lupa" del periodo histórico estudiado: "(…) la documentación obrante en el archivo escolar deja ver la encarnadura de la militarización educativa en la proliferación de una típica normativa emanada desde los despachos ministeriales; especialmente desde el año 1979" (GARCÍA, 2013, p. 8).

Otra contribución viene por parte de Ramallo (2017) que, en su tesis doctoral investiga el archivo escolar del Colegio Nacional de Mar del Plata e identifica que la biografía institucional puede orientarlo a interpretar la historia de una institución y a "construir una historia de los hombres en la institución" (RAMALHO, 2017, p. 56).

En la misma línea de Ramallo (2017), Bianculli y Vercelli (2019) aseveran que una biografía institucional puede ser construida a partir de los "(…) actores que pertenecieron (y aún pertenecen) a la comunidad educativa en pos de recuperar la

memoria oral de la institución (y de quiénes la integraron) (…)" (BIANCULLI; VERCELLI, 2019, p. 8).

Todavía sobre la memoria oral y escrita, Vaz (2018) se enfoca en la historia de vida de las profesoras y en sus legajos de personal, para estudiar la historia del Grupo de Aplicação del Centro de Formação de Professores Primários, en la ciudad de Catalão, Brasil.

En "El Archivo Escolar como dispositivo pedagógico", estudio de Bustamante Vismara y Bianculli (2019), los autores vinculan la biografía institucional a la identidad institucional y a la memoria institucional, que contribuyen para la comprensión de la lógica de un Archivo Histórico Escolar.

La relación que la biografía institucional establece con la etapa de caracterización de la contextualización de un archivo escolar, está incluida en lo que menciona Jaén García (2010) como "análisis del entorno", que

> (…) permite determinar los antecedentes y el marco filosófico del archivo, [y que] para ello hay que tener en cuenta los siguientes elementos: reseña histórica, misión, visión, objetivos, políticas, funciones, estructura organizativa, recursos: humanos, financiero, materiales y tecnológicos, servicios y productos (GARCÍA, 2010, p. 94).

Este análisis contribuirá para la interpretación de los elementos internos a la unidad de información los cuales aportan al comportamiento del usuario, definido por Kuhlthau (2005), como multifacético. La autora tradujo los elementos requeridos para el análisis de este comportamiento en un modelo, el Modelo

Information Search Process, que se propone a "(…) describir la experiencia de los usuarios en el proceso de adquisición de información como una serie de pensamientos, sentimientos, y acciones" (KUHLTHAU, 2005, p. 3).

5 LA BIOGRAFÍA DEL USUARIO COMO ELEMENTO CLAVE PARA COMPRENDER SU COMPORTAMIENTO DENTRO DE UN ARCHIVO DE INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

> El «método biográfico» designa un amplio conjunto de procedimientos para la producción de datos empíricos relativos al estudio de la vida de los individuos. Los procedimientos pueden enmarcarse en la metodología cualitativa y/o cuantitativa y están destinados a dar cuenta de un transcurso, de un devenir, es decir: son datos que deben informar sobre los impactos del paso del tiempo en las biografías. El tiempo comprendido por las investigaciones puede coincidir con el de toda una vida, o, más generalmente, con algunos de sus momentos o transiciones (sin importar que sean largas o breves) (MECCIA, 2020, p. 25).

Son identificados como usuarios de la información en archivos de la Educación Superior, aquellos individuos que hacen uso de todos los documentos producidos en este ámbito, que pueden ser, en el caso de los Institutos de Educación Superior, los

rectores, los secretarios administrativos, los bedeles, los estudiantes.

Charbonneau (2008, p. 385) identifica que los "'usuarios de archivos escolares'[4] demandan intervenciones de otros tipos", cuando relaciona a los usuarios de otros tipos de archivos, porque el uso que los usuarios dan al archivo escolar puede estar relacionado a la investigación, pero también a realizar una consulta puntual, sea sobre su situación académica, al solicitar su "historia académica", sea por un proyecto específico que se ha desarrollado en la institución.

La diferencia entre los usuarios y entre la forma en que cada uno de ellos procesa las informaciones, hace que cada uno sea un "yo en la sociedad informacional" (CASTELLS, 1999) y que procese la información de diferentes formas. Castells (1999) y Ortega (2013) nos mencionan que los procesos identitarios, aquellos que identifican un individuo, en su individualidad y en sus comunidades, establecen su identidad y esta, será de suma importancia para que el archivista pueda desarrollar estrategias con el objetivo de que la información llegue al usuario o que este llegue a la información de manera célere y eficiente (Kafure *et al*., 2013). Es por ello que incorporamos, para los fines de este capítulo, esta definición de identidad:

> (…) proceso mediante el cual un actor social se reconoce a sí mismo y construye el significado en virtud sobre todo de un atributo o conjunto de atributos culturales determinados, con la exclusión de una referencia más amplia a otras estructuras sociales (CASTELLS, 1999, p. 48).

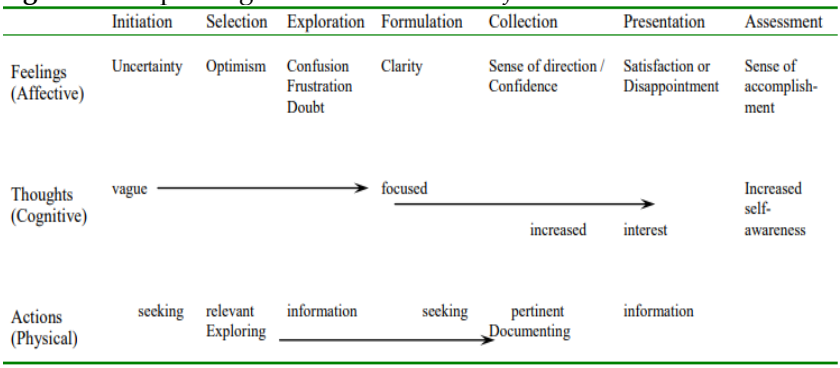
[4] Traducción del término "*clientèle scolaire*".

Lo biográfico, en términos de identificación del usuario, despliega una serie de características clave que corroboran con lo que Villaseñor Rodríguez y Calva González (2016) establecen como los factores internos y externos que permiten identificar las necesidades de información y el comportamiento informativo del usuario.

Para los autores, las características personales del individuo, o factores internos, engloban la "experiencia, los conocimientos sobre algún campo, actividad, las habilidades para el desarrollo de una actividad, las preferencias, los disgustos y el carácter o personalidad del sujeto". Por otro lado, el medio ambiente o conjunto de factores externos incluyen características "sociales, económicas, políticas, educativas, culturales, geográficas, físicas, etc." (VILLASEÑOR RODRÍGUEZ; CALVA GONZÁLEZ, 2016, p. 349). Dichos factores, más allá de que se encuentren como internos o externos, son intrínsecos al individuo y a su entorno.

Estas características pueden ser encontradas en el Modelo *Information Search Process* (Figura 1).

Figura 1 – Esquema gráfico del Modelo "*Information Search Process*".



Fuente: Kuhlthau (2005, p. 5).

Aquí, se destacan tres ejes a ser observados, desde que el individuo tiene su primer acercamiento con el archivo hasta que recupera la información deseada: el eje de los sentimientos, que responde a lo afectivo, el de los pensamientos, que responde a lo cognitivo y el de las acciones, que responde a lo físico.

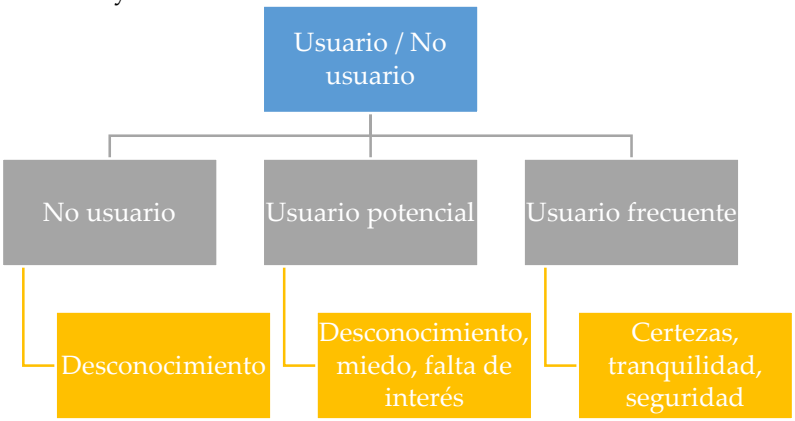
La relación es, muchas veces intuitiva, porque, en el momento en que un usuario ingresa a un archivo o toma contacto con el mismo por medio de un servicio virtual, es tomado por incertidumbre (primer sentimiento identificado, en la etapa "Iniciación"), cuando empieza a interpretar dicho documento e identificar si el mismo sirve o no sirve para lo que busca, empieza a dudar (tercer sentimiento identificado, en la etapa "Exploración"), al final del proceso, se produce la satisfacción o la insatisfacción, a partir de lo que ha logrado descubrir (etapa de "Evaluación").

Dicho proceso se asemeja a una biografía del individuo, en que se empiezan a notar características que lo difieren de sus pares – de otros usuarios del mismo archivo. En este sentido, es posible establecer un paralelo con el estudio de Gómez (2020), quien discute sobre el itinerario biográfico de judíos gays. La autora establece una relación de sentido en lo que nombra "carreras morales hipotéticas", donde entiende tres combinaciones posibles para el individuo "judío gay": la del "gay no judío", la del "judío no gay" y la del "gay judío", en que cada una de ellas despliega un combo de sentimientos, pensamientos y acciones distintos, como ser, respectivamente, el de abandono, el de ocultamiento/represión y el de fusión de compromisos identitarios (GÓMEZ, 2020, p. 190).

Dichas carreras morales hipotéticas, apuntadas por Gómez (2020), si bien funcionarían perfectamente si estudiáramos el

Archivo de la Memoria Trans de Argentina, por ejemplo, para los archivos de los Institutos de Educación Superior deberían sufrir algunos cambios, como los señalados en la Figura 2.

Figura 2 – Características afectivas de los no usuarios, usuarios potenciales y usuarios frecuentes de unidades de información.



Fuente: Elaboración propia (2021).

Aquí, convergen tres perspectivas: la del no usuario, que nunca se ha acercado al archivo y que no es considerado usuario potencial para el mismo – por ejemplo un individuo ajeno al establecimiento educativo, que quiera tener acceso a un legajo de personal específico, lo que está prohibido, ya que no configura información pública; la del usuario potencial, que no se acerca al archivo por desconocimiento, por miedo de "no pertenecer" a este espacio o por simple falta de interés; y la del usuario frecuente, que tiene certezas sobre lo que busca y que encuentra, en el archivo, la tranquilidad y seguridad sobre este espacio que le brinda el contenido que cumple con su necesidad de información.

6 CONSIDERACIONES

Entendemos que la biografía institucional y la narrativa biográfica de un individuo son faces de una misma moneda para el archivo.

> (…) La biografía institucional está vinculada a la memoria y a la identidad institucional, a las formas como los actores construyen su subjetividad en determinados espacios vívidos, como sentidos de pertenencia colectiva, con significados compartidos, memoria colectiva, mitos fundacionales, lenguajes, estilos de vida, comportamientos colectivos, los rituales sedimentados, los mitos (RAMALLO, 2017, p. 56-57, basado en TRANIER, 2013).

Es por ello que no las contraponemos, sino que comprendemos que se completan, en un archivo escolar o en un archivo universitario, o en el archivo de un Instituto de Educación Superior, para que podamos comprender quiénes son sus usuarios y cuáles son las características principales del archivo a ser estudiado.

En este sentido, las contribuciones de las diferentes teorías y metodologías que estudian los usuarios en archivos necesitan de los estudios biográficos, para que no nos reduzcamos a entender los servicios de información, sin comprender a quienes usan los mismos. De este modo, se logra producir y desarrollar servicios óptimos y adecuados a las necesidades específicas de cada individuo o comunidad, respetando sus contextos, sus aspiraciones, sus limitaciones.

La diversidad documental evidenciada en los Institutos de Educación Superior, que proviene de sus diferentes orientaciones, aporta para la preservación de su "memoria escolar" (Ramallo y Porta, 2017) y de su "biografía institucional" (Bustamante Vismara y Bianculli, 2019), contribuyendo para el avance, año tras año, de la oferta educativa que poseen, por medio de más agilidad en la toma de decisiones y en la prestación de servicios e informaciones a los usuarios: docentes, no docentes y estudiantes, principalmente.

REFERENCIAS

BELLOTTO, H. L. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BIANCULLI, K.; SUÁREZ, S.; AGUILERA, R.; MADROÑAL, C. Los archivos escolares: pequeños grandes mundos de conocimiento. *En*: *V Simposio Argentino sobre Tecnología y Sociedad (STS 2018)-JAIIO 47*, 2018.

BIANCULLI, K.; VERCELLI, A. Archivos históricos escolares y patrimonio educativo en la era digital. *Testimonios,* ano 8, n. 8, p. 1-18, 2019.

BRASIL. *Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008.* Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, 2008.

BUSTAMANTE VISMARA, J.; BIANCULLI, K. El Archivo Escolar como dispositivo pedagógico. *Cuadernos Chilenos de Historia de la Educación*, n. 12, p. 50-67, 2019.

CARPES, F. S.; FLORES, D. O arquivo universitário e a memória da universidade. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 23, n. 3, p. 13-22, 2013.

CASTELLS, M. El yo en la sociedad informacional. *In*: Castells, M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial, 1999.

CHARBONNEAU, N. La diffusion. *In*: COUTURE, C. et al. *Les Fonctions de l'Archivistique Contemporaine.* Québec: Presses de L'université du Québec, 2008.

FRASSON MARTENDAL, F. *Guía práctica para realizar estudios de usuarios*. Material de clase. Resistencia: Universidad Nacional del Nordeste, 2020.

GARCÍA, N. El genocidio al interior de las instituciones educativas: El caso "Vigil. Rosario, Argentina (1977-1981). *In*: JORNADAS DE JÓVENES INVESTIGADORES, 7., Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2013.

GÓMEZ, Y. (Re)Construir la identidad. Fusión de compromisos identitarios en el itinerario biográfico de judíos gays. *In*: MECCIA, E. (Dir.) *Biografías y sociedad: métodos y perspectivas*. 1a ed. Santa Fe: Ediciones UNL; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Eudeba, 2020.

GVIRTZ, S. *El discurso escolar a través de los cuadernos de clase: Argentina 1930-1970*. (Tesis de Doctorado). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 1996.

JAÉN GARCÍA, L. F. Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos. *Códices, v. 6*, n. 1, p. 89-99, 2010.

KAFURE, I. *et al.* La terminología en el estudio del usuario de la información. *Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información,* n. 51, p. 1-19, 2013.

KUHLTHAU, C. C. Information search process. *In*: CITE SEMINAR: INFORMATION LITERACY AND PRE-SERVICE PROGRAMS. Hong Kong, China, p. 1- 22, 2005.

LEITE, M. M.; NEVES, D. A. D. B. Estudos de usuários: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). *In*: XVII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 27., 2017, Salvador. *Anais* [...] Salvador: ANCIB, 2017.

MECCIA, E. Una ventana al mundo. Investigar biografías y sociedad. *In*: MECCIA, E. (Dir.) *Biografías y sociedad: métodos y perspectivas*. Santa Fe: Ediciones UNL; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Eudeba, 2020.

MENEZES, M. C.; SILVA, E. D.; Y TEIXEIRA JÚNIOR, O. O arquivo escolar: lugar da memória, lugar da história. *Horizontes*, v. *23,* n. 1, p. 67-76, 2005.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

NAVARRO, C. P.; ROJAS, R. Liceo de Aplicación de Niñas: el primer proyecto de coeducación en la historia de la enseñanza secundaria en Chile (1904-1927). *Social and Education History*, v. 9, n. 2, p. 154-175, 2020.

RAMALLO, F. *El bachillerato como experiencia: Un abordaje biográfico narrativo desde el Colegio Nacional de Mar del Plata, 1914-1940.* Tesis (Doctorado) - Universidad Nacional de Rosario, Rosario, 2017.

RAMALLO, F.; PORTA, L. (Re) Fundar un relato desde la memoria escolar: narrativas y prácticas en la historia del bachillerato argentino. *Journal for Educators, Teachers and Trainers,* v. 8, n. 1, p. 35-46, 2017.

REPÚBLICA ARGENTINA. *Ley 24.521 de 1995, Ley de Educación Superior*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 1995. Recuperado de: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25394/texact.htm.

ROSA, T. C.; BAPTAGLIN, L. A. O acesso à informação e ao patrimônio documental no Instituto Federal de Roraima: conquistas e desafios. *Informação em Pauta*, v. *2*, n. 2, p. 74-91, 2017.

SANTOS JÚNIOR, M. L. Intencionalidades para a gestão documental: declaração de intenções para a política pública de gestão de documentos de arquivo do Campus João Pessoa do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. *Archeion Online*, v. 6, n. 1, 149-130, 2018.

SANZ CASADO, E.; NISTAL, J. S. Manual de estudios de usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*, v. 18, n. 3, p. 366, 1995.

SILVA, E. C. L. Os registros da Escola Normal, Brasil e Portugal: histórias, memórias e práticas de escrituração no início do século XX. Tesis (Doctorado) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010.

TRANIER, J. Pensar la identidad institucional en contextos contemporáneos: sobre relatos, modelos, metáforas y abordajes. Rosario, Argentina, en los umbrales del Siglo XXI. *Revista Educación*, v. 37, n. 1, p. 161-178, 2013.

VAZ, R. C. S. *Narrativas de "alunas-professoras" sobre o Grupo de Aplicação do CFPP de Catalão/GO (1964-1983)*. Tesis (Maestría) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2018.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I.; CALVA GONZÁLEZ, J. J. *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos*. Utilización de un modelo teórico. Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades, León, 2016.

A INDEXAÇÃO DE ASSUNTO EM ARQUIVOS: CONTRIBUIÇÕES PARA A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS

Graziela Martins de Medeiros

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo visa apresentar a relação entre a indexação de assunto nos arquivos e as formas de consulta demandadas pelos usuários. Busca-se situar os diferentes usos e usuários dos arquivos e mostrar reflexões sobre como o processo de indexação de assunto pode ser utilizado desde a produção dos documentos para facilitar a dupla função dos documentos de arquivo: servir à administração (comprovar ações) e servir à história, comprovando a existência das instituições. Para percorrer o caminho traçado por este objetivo, primeiramente, visa-se caracterizar o processo de indexação de assunto no cerne do tratamento documental arquivístico, juntamente com a classificação e a descrição.

Neste capítulo, considera-se que a indexação de assunto, como processo documentário aplicável a diferentes contextos, depende das características da sua comunidade, ou seja, dos documentos a serem indexados e da especificidade de seus usuários. Assim, as características dos documentos de arquivo e seus princípios são específicos e inerentes ao contexto do produtor (pessoa ou instituição). Os outros processos de tratamento também são enfatizados, como a classificação e a descrição, que contribuem para a representação arquivística.

Por fim, os diferentes usos e usuários são enfatizados, relacionando-os com os tipos de busca e as idades do tratamento documental arquivístico. Uma das motivações para a pesquisa foi um dos *gaps* ou lacunas de pesquisa observados na tese (MEDEIROS, 2019), tal seja a necessidade de realização de estudos de usuário para conhecer suas necessidades e aprimorar o acesso por assunto no contexto arquivístico. Essa lacuna toma como base os estudos de Ribeiro (1996, 2011), aliados a outros autores que aprofundam, justificam ou apontam que a indexação de assunto deve ser motivada por pedidos de assunto feitos pelos usuários. Portanto, o conhecimento de seu perfil é necessário para responder ao acesso adequado, como é o caso do Relatório do BCA (1992), Maurel e Champagne (1999), Lytle (1980), Pret e Cordeiro (2015), para citar alguns trabalhos.

Para o capítulo é necessário diferenciar "indexação" de "indexação de assunto". A análise do conteúdo dos documentos para sua representação e a consequente recuperação pode ser compreendida, grosso modo, como a indexação. Assim, pertencem ao conteúdo diferentes elementos de representação que podem se transformar em pontos de acesso, tais como nomes, datas, locais, dentre outros. Um dos aspectos de conteúdo é o assunto ou tema, também conhecido como conteúdo substantivo. É sobre a indexação de assunto que nos desdobramos neste capítulo.

2 INDEXAÇÃO DE ASSUNTO EM ARQUIVOS

A organização dos documentos de arquivo passa por diferentes processos de tratamento visando garantir seu acesso e uso, os quais são conhecidos também como "funções arquivísticas" em alusão à denominação utilizada pela arquivística Canadense, especificamente da região de Quebec.

Segundo Ribeiro (2011), existem três processos no cerne da organização arquivística: a classificação, a descrição e a indexação, os quais são enfatizados neste capítulo. Numa perspectiva contemporânea, as três operações não podem ser consideradas meramente tecnicistas e estanques. São processos integrados que visam recuperar a informação solicitada por um usuário, o que deve ser priorizado no momento da representação arquivística. Enquanto a classificação define os grupos funcionais e reflete a estrutura e a organização do órgão, a descrição cria pontos de acesso para os diferentes níveis funcionais, visando complementar a recuperação e facilitar seu acesso.

A descrição pode ser compreendida como o elo entre a informação e o usuário, conforme define Heredia Herrera (1991), pois a classificação arquivística, conforme ressalta Ribeiro (1996), não é adequada como ferramenta para recuperar informações por assunto na descrição do conteúdo, uma vez que prioriza a estrutura e as funções do órgão.

Smit (2013) indica que os processos de classificação e descrição arquivística são integrantes de um sistema de recuperação da informação, sendo esses processos os responsáveis pela entrada no sistema (*input*) visando seu acesso (*output*). Ou seja, é na saída do sistema que são utilizadas expressões de busca ou formas de consulta para localizar documentos nos arquivos.

Neste capítulo, enfatiza-se o tratamento temático, conhecido também como Tratamento Temático da Informação (TTI). Há dois métodos indicados por Chaumier para o TTI: o resumo (representação condensada da informação) e a indexação, que visa "destacar os conceitos do texto do documento e exprimi-los com ajuda de termos da linguagem escolhida: palavras-chave, descritores ou índices de um sistema de classificação" (CHAUMIER, 1973, p. 16).

A indexação pode ser definida como o "ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento em termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação (NBR 12676/1992)". A indexação pode ser realizada com base em diferentes elementos, já que o conteúdo abrange assuntos, nomes, lugares, ou seja, uma variedade de possibilidades, conforme destacado na introdução. Neste sentido, nosso foco é a indexação de assunto (*subject*), isto é, o "tópico" ou "temática". Deste modo, não tratamos sobre outros aspectos da indexação.

De acordo com Hjørland (1992), compreendemos o assunto como um elemento para ser representado visando sua inserção em um sistema documental para ser recuperado por um usuário, segundo suas necessidades. Por conseguinte, é fundamental prever o que o **usuário** necessita para direcionar a representação ao seu interesse, pois seria impossível indexar um documento com todas as possibilidades de interpretação que lhes são cabíveis. Embora o contexto de que trata Hjørland seja o das bibliotecas, acredita-se que no campo dos arquivos também haja a necessidade de antecipar as necessidades do usuário, apesar da dificuldade de prever os diferentes assuntos para um arquivo.

Maurel e Champagne (1999) indicam que o processo de indexação nos arquivos possui dois componentes principais, que são consenso entre Lytle (1980) e BCA (1992): a indexação não temática e a indexação temática.

> [...] em primeiro lugar, a indexação não temática que integra os pontos de acesso independentes do assunto (principalmente relacionados à proveniência dos documentos), em seguida a indexação temática que integra os assuntos, mas também outros tipos de elementos de conteúdo. O tipo de indexação que será feita para os documentos ativos e semiativos e para os arquivos definitivos pode ser diferente devido à necessidade de identificação dos usuários (por exemplo, identificação dos nomes de clientes ou funcionários) ou descrição colocada em prática em cada etapa. Cada tipo de indexação segue um processo específico (MAUREL; CHAMPAGNE, 1999, p. 327, tradução nossa).

Conforme se observa, os processos de tratamento documental arquivístico estão intrinsecamente relacionados e são complementares e não excludentes. A identificação dos usuários é necessária para identificar o tipo de acesso arquivístico requisitado, aspecto discutido na seção seguinte.

3 BUSCAS POR ASSUNTO FEITAS PELOS USUÁRIOS DOS ARQUIVOS

Uma das obras mais representativas sobre a indexação de assunto nos arquivos, o Relatório do *Subject Indexing Working Group* do *Bureau Canadien des Archivistes* (BCA) publicado em

1992, não por acaso destaca em seu primeiro capítulo o estudo dos usuários dos arquivos como forma de identificar suas necessidades e aprimorar a indexação de assuntos. Com base nessa obra, em complemento com outras significativas guiamos esta seção.

Os estudos de usuários são característicos do campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação e apresentam diferentes vertentes, as quais não são objeto de estudo deste capítulo. Pretende-se descrever a essência deste processo e sua aplicação no campo da Arquivologia, especificamente no processo de indexação de assunto.

Os estudos de usuário mostram algo significativo para a indexação de assunto nos arquivos: como os usuários formulam suas estratégias e quais tipos de conteúdos, instrumentos e mediação são demandados no processo de busca e recuperação da informação. "Apesar de tenderem a refletir percepções mais frequentemente impressionistas do que científicas, estudos de usuários de vários tipos fornecem algumas informações sobre quem usa arquivos e as estratégias de busca que eles empregam" (BCA, 1992, p. 9, tradução nossa).

De acordo com o Relatório do BCA (1992), a descrição e a indexação nos arquivos pertencem ao mesmo sistema. Dessa maneira, o conjunto de aspectos utilizados para realizar a descrição e a indexação podem ser os mesmos, tais como o conjunto de documentos, os recursos, os padrões, dentre outros. Assim, os estudos de usuário servem para identificar quais questões podem levar a uma busca por assunto no contexto dos arquivos.

A respeito dos usuários, são relatados pelo BCA (1992) diferentes estudos feitos nos arquivos, sobretudo, na década de

1980. Esses estudos analisam os registros escritos para verificar diferentes aspectos da busca por informação, dentre eles os tipos de usuários e os tipos de consultas. Os dois maiores estudos de usuário feitos no Canadá foram sintetizados no Relatório do BCA. O primeiro deles, do Grupo Consultivo dos Arquivos Canadenses responsável pelo Conselho de Ciências Sociais e Humanidades do Canadá, coletou estatísticas de incidência de uso dos arquivos canadenses em 178 instituições. Os resultados mostram que a maior parte das buscas se refere às visitas de pesquisa (pesquisas feitas no local), enquanto um número menor é referente às consultas remotas. Além disso, mostrou que os usuários são diversificados. A maior parte deles são as próprias instituições (agências) responsáveis e as pesquisas feitas por universidades, mas há genealogistas e até os próprios arquivistas.

No segundo estudo relatado, referente aos Conselhos Provinciais de Arquivos em cooperação com o Conselho Canadense de Arquivos, cada arquivo provincial fez uma pesquisa no arquivo de sua jurisdição. Verificou-se que a experiência e educação dos usuários são aspectos variáveis e que os usuários de arquivos são grupos extremamente diversos. Após descrever cada pesquisa, os autores sintetizam que (BCA, 1992):

> - os maiores grupos de usuários são agências responsáveis e genealogistas;
> - outro grupo significativo de usuários, nem sempre considerados, são os arquivistas;
> - as questões feitas pelos usuários das agências podem ser específicas ou gerais. Esses usuários solicitam registros que eles mesmos criaram;
> - os estudos mudam a visão tradicional de que os usuários têm tempo ilimitado;

- a suposição que os usuários geralmente querem alta revocação e baixa precisão não é "suportada" pelos estudos de usuários.

Apesar dos estudos terem sido efetuados no contexto canadense, os resultados permitem verificar que os usuários de arquivos são heterogêneos e desejam mais precisão do que revocação nas respostas obtidas por meio de suas buscas. Desta forma, a abordagem tradicional de recuperação com o arquivista como o intermediário essencial entre o usuário e os registros não é mais viável, de acordo com o BCA (1992), o que se deve ao aumento do uso dos arquivos. Além disso, o tempo do usuário também se modifica.

Ressalta-se que na atualidade o usuário demanda cada vez mais por buscas mediadas pela tecnologia da informação, ou seja, os arquivos precisam tratar a informação de modo que o usuário tenha autonomia com qualidade na recuperação da informação. Assim, a qualidade e a consistência da representação de assunto e dos instrumentos de pesquisa que usuário terá acesso são essenciais. Porém, uma das dificuldades é adequar as buscas conforme os diferentes usuários, que são diversos. Os pedidos consultas por informação nos arquivos levam a um acesso por assunto, caracterizado no Quadro 1.

Quadro 1 – Tipos de consultas feitas pelos usuários.

Queries **(Consultas)**	**Significado**	**Acesso**
1 Interesse geral	"[...] Inclui questões de "interesse geral" relativamente comuns, como, qual é a história da minha casa? Ou, como faço para pesquisar minha genealogia familiar? (BCA, 1992, p. 29, tradução nossa).	Não especificado.
2 Pedidos para acesso a documentos particulares (específicos)	"[...] inclui solicitações de acesso a documentos particulares ou a grupos específicos de documentos" (BCA, 1992, p. 29, tradução nossa).	Nesse tipo de solicitação, o usuário pode citar o nome do documento ou um número de controle associado a ele, que pode ser encontrado, por exemplo, em uma **fonte secundária** ou em um **esquema de classificação** de arquivos contemporâneo. Esse tipo de solicitação pode ser acomodada por um sistema descritivo que prescreve um conjunto padrão de elementos de dados para a descrição de registros em vários

Queries (Consultas)	Significado	Acesso
		níveis." (BCA, 1992, p. 29, tradução nossa).
3 Pedidos de acesso a documentos de produtores específicos	"Os pedidos de acesso aos registros de determinados criadores [produtores], por exemplo, pedidos de registros da *Women's Christian Temperance Union*, ou de fundos do *Earle Bimey's*, constituem a terceira categoria de perguntas que os usuários de arquivos apresentam para acessar ao sistema". (BCA, 1992, p. 29, tradução nossa).	"A resposta a questões desse tipo depende também da padronização das práticas descritivas institucionais em geral; mais especificamente, na aplicação do controle de autoridade." (BCA, 1992, p. 29, tradução nossa).
4 Acesso por assunto	"A categoria final da questão colocada ao sistema de recuperação de arquivos, e a mais difícil de responder, inclui pedidos de acesso a registros contendo informações sobre um determinado assunto, **seja um tópico, geográfico ou nome**. É esta categoria de pergunta - *pedidos de acesso ao assunto* [*requests for subject access*] [...]." (BCA, 1992, p. 30, tradução nossa).	É a categoria que foi enfatizada no relatório e que pode ser feita pelo método de proveniência ou especialmente pelo método de indexação de assunto.

Fonte: Elaboração própria com base no Relatório do BCA (1992).

Certamente os tipos de consulta variam conforme as instituições, a cultura de cada país e o público a que se destinam. Entretanto, o Quadro 1 mostra que o acesso por assunto é uma das possibilidades encontradas nos arquivos, dentre outras existentes. Este acesso é motivado por uma consulta por assunto. Os pedidos das categorias 2 e 3 chamam a atenção no tocante ao "acesso", pois podem ser buscados por sistemas de classificação, no caso 2, ou por sistemas descritivos, em ambos. No caso 2, por exemplo, pressupõe-se descrições mais específicas. No caso 4, a especificidade deve ser maior, tendo em vista os elementos indicados no Quadro 1, dentre os quais destacamos: "tópico, geográfico ou nome". É relevante para esta pesquisa o elemento "tópico".

Assim, segundo o BCA (1992), os métodos de acesso mais comuns aos documentos de arquivo são **o método de proveniência** e o **método de indexação de assunto**. O primeiro possibilita acesso mais geral aos documentos de arquivo e o segundo, por sua vez, mais específico, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 – Métodos de acesso por assunto nos arquivos.

Método	O que é	Como acessar	Problemas e limitações
Método de Proveniência (*Provenance Method*)	"O método de proveniência é uma consequência lógica da aplicação do princípio de respeito aos fundos. Dado que o significado de registros arquivísticos deriva em grande parte do contexto que eles foram criados e mantidos, argumenta-se que a recuperação de tal material é similarmente contexto-dependente." (BCA, 1992, p. 31, tradução)	"Para acessar informações usando o método de proveniência, o arquivista infere que os documentos sobre determinados assuntos provavelmente seriam mantidos por uma determinada agência [instituição] por causa das funções dessa agência." (BCA, 1992, p. 31, tradução)	- Depende do arquivista; - Alta revocação e baixa precisão; - Dificuldade de recuperar documentos não textuais (como vídeos e fotos).
Indexação de assunto (*Sucject indexing*)	"As solicitações de assunto também podem ser respondidas diretamente por meio da indexação de assunto" (BCA, 1992, p. 31, tradução)	O acesso se dá por meio de solicitações de assunto (*Queries*)	- Falta de controle de autoridade no desenvolvimento de índices de arquivamento; - Falta de distinção entre entradas de assunto e produtor (criador).

Fonte: Elaboração própria com base no texto do BCA (1992).

Ao buscar informação por assunto no primeiro método, o usuário deve inferir qual agência (instituição) publica sobre aquele tema, para posteriormente encontrar o documento sobre o assunto desejado. Como essas inferências iniciais pressupõem o conhecimento da instituição, o usuário necessita de um arquivista, o que nem sempre é viável na prática. Além disso, provavelmente irá recuperar documentos que não são úteis para o seu interesse, resultando numa maior revocação.

Quanto aos problemas da indexação de assunto, o relatório do BCA mostra que sua efetividade limitada nos arquivos se deve a dois fatores, dentre os quais se destaca a necessidade de se distinguir as entradas de assunto e produtor (criador). Pode-se inferir que uma das dificuldades é fazer uma representação específica para gerar uma recuperação mais precisa.

Os pressupostos do Relatório BCA a respeito dos métodos são baseados também em outro texto concludente que o precede, o texto de Lytle (1980), escrito com o objetivo de contribuir para planejar um sistema de recuperação por assunto (*subject retrieval*) nos arquivos. O autor igualmente descreve dois métodos para obter acesso por assunto (*subject access*) nos arquivos, porém uma delas com designação diferente daquela apresenta pelo BCA, a saber: Método de Proveniência ou Método P (*Provenance or P Method*) e Indexação de conteúdo ou Método CI (*Content Indexing or CI Method*). Os dois métodos são distintos do ponto de vista teórico, mas podem ser considerados complementares do ponto de vista prático, visando obter acesso aos arquivos.

Lytle (1980a) afirma que as consultas por assunto no método de indexação por conteúdo (*CI Method*) são realizadas por meio de um índice ou catálogo. Além disso, os dois métodos apresentam problemas, tanto do ponto de vista teórico quanto

prático. Nos referimos a outro trabalho de Lytle (1980b), de cunho prático, que apresenta um experimento realizado em Baltimore, nos Estados Unidos, com o intuito de explorar a capacidade de recuperação de assunto nos dois métodos. Após efetuar testes de recuperação da informação em bases de dados, controlados por laboratório, comparou os resultados das buscas por "proveniência" e por "indexação de conteúdo".

Os resultados dos testes mostram que os dois métodos apresentaram baixa performance de recuperação. Uma das implicações do estudo se refere ao fato que os sistemas de acesso por assunto nos arquivos devem ser construídos com uma expectativa razoável de que eles vão servir para uma necessidade do usuário.

A diferença entre os dois métodos, de proveniência e de indexação de assunto, mostra que o "assunto" é um termo ambíguo, o que significa que pode ser compreendido sob diferentes perspectivas e com sentidos múltiplos. Numa perspectiva mais ampla de utilização do termo, o assunto pode estar relacionado às funções e atividades e, portanto, à proveniência. Por outro lado, no sentido mais restrito e específico do termo, o assunto se refere ao "tema" ou justamente ao "assunto (*subject*)". Essa segunda acepção é mais característica do processo de indexação de assunto, que aqui enfatizamos.

Uma reflexão a ser acrescida é a respeito dos diferentes usos e usuários dos arquivos desde sua produção até a sua destinação final. Assim, vale relembrar que a primeira razão de existir dos documentos de arquivo é servir à administração, conforme indicam Rousseau e Couture (1998) e Bellotto (2014). Ou seja, a partir da produção ou recebimento dos documentos, que são as duas formas de sua aquisição, eles comprovam ações

administrativas que dizem respeito à vida de pessoas ou instituições. Assim, no momento de criação o uso é restrito a quem produziu, ou seja, verificamos dois movimentos nos documentos de arquivo, que são ressaltados por Bellotto (2014): ao mesmo tempo em que comprovam ações, provocam novas ações.

Quanto aos usuários, vale ressaltar que nas fases corrente e intermediária o acesso aos documentos de arquivo é realizado principalmente pelos próprios produtores, visto que os documentos nessas fases são criados e mantidos para fins administrativos, fiscais e legais (valor primário). Já na fase permanente, os documentos costumam ser acessados também pelos usuários externos à instituição ou entidade produtora, visto que o interesse é o valor para a história, memória e cultural dos arquivos (valor secundário). Esse entendimento sobre os valores se baseia nas definições de Bellotto (2004) e de Schellenberg (2006).

Em relação às fases do ciclo de vida dos documentos, elementos previstos nos critérios de análise, Campos (2006), assim como Tognoli, Milani e Guimarães (2017), indicam que há um interesse maior da área de Arquivologia na indexação de documentos na fase permanente. Para Campos (2006, p. 19):

> [...] nos arquivos permanentes os instrumentos de pesquisa, como inventários e catálogos, são produtos gerados dos processos de tratamento de informações. Para a elaboração desses instrumentos os arquivistas se deparam com questões ligadas aos índices impressos, ou mesmo aos campos de bases de dados, que privilegiam também a temática tratada.

Observa-se alguns instrumentos e produtos de indexação aplicáveis aos arquivos, bem como a relação estreita da descrição com a indexação. Por outro lado, Pret e Cordeiro (2015) reconhecem que as demandas de uso são diferentes nos arquivos correntes e permanentes, já que os usos podem ser múltiplos e ubíquos. Nesse sentido, os processos de trabalho são diferentes nos arquivos administrativos (correntes e intermediários) e nos permanentes, o que leva as autoras a pensarem que somente a classificação e a descrição não são suficientes como processos de representação dos arquivos. A indexação "[...] apresenta-se como processo capaz de viabilizar a recuperação dos documentos e de seus conteúdos informacionais nos protocolos e arquivos correntes universitários" (PRET; CORDEIRO, 2015, p. 8).

Assim, as autoras acima indicam a relação da indexação nos arquivos com a classificação arquivística. Sobretudo, destacam que a indexação deve ser utilizada nos arquivos correntes, especialmente no setor de protocolo de arquivos universitários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora este capítulo não tenha aprofundado a caracterização dos usuários nos arquivos, pois não era seu objetivo, foi possível identificar que a consistência do processo de indexação de assunto e a qualidade de sua representação dependem, dentre outros aspectos, da identificação das formas de consulta utilizadas pelos usuários.

É evidente que a padronização do vocabulário adotado no processo de indexação de assunto, o uso de linguagens de indexação padronizadas e a criação de vocabulários controlados também contribuem para a consistência. Porém, pode ser

infrutífero adotar padrões e vocabulários sem identificar as demandas dos usuários.

Nesse contexto, um desafio que se apresenta é caracterizar usuários dos arquivos, pois além de heterogêneos, as pesquisas nos arquivos permanentes podem ser múltiplas, já que tendem a ser específicas e em alguns casos inéditas, as quais demandam consultas mais precisas, resultantes de uma indexação mais específica.

Assim, em alguns contextos, como nas fases iniciais, essa representação mais aprofundada pode ser inviável, uma vez que os conjuntos documentais ainda estão sendo formados e o fluxo documental é grande diante das diferentes funções e atividades características de qualquer instituição.

Embora a literatura da área, sobretudo, a respeito da arquivística contemporânea, apresente críticas à divisão de acordo com a teoria das três idades documentais (arquivos correntes, intermediários e permanentes), reconhece-se que os usos, usuários e, portanto, a organização e acesso podem ser específicos conforme cada idade.

Assim, é necessário desmistificar a ideia de que os usuários nos arquivos são apenas aqueles que consultam nos arquivos permanentes. Para compreender os usos e usuários dos arquivos é necessário compreender as razões de existência dos documentos de arquivo e seu papel frente às instituições ou pessoas. A partir do momento que se reconhece diferentes usos dos arquivos, a representação e a recuperação também se tornam específicas, assim como a identificação de diferentes características dos usuários.

Outra reflexão é que diferentes demandas dos usuários também podem gerar acessos advindos de distintos processos de

representação. Assim, o processo de indexação de assunto nos arquivos não é mais importante que os demais, mas é essencial para complementar os processos de classificação e descrição tradicionalmente aplicados nos arquivos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 12676*: informação e documentação: métodos para análise de documentos – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro, 1992.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivo:* estudos e reflexões. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014.

BUREAU OF CANADIAN ARCHIVISTS (BCA). *Subject indexing in archives*: the report of the Subject Indexing Working Group. Bureau Canadien des Archivistes, 1992. 144 p.

CAMPOS, M. L. A. Indexação e descrição em arquivos: a questão da representação e recuperação de informações. *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro, v. 5, p. 17-31, 2006.

CHAUMIER, Jacques. *As técnicas documentais.* Mem Martins: Europa-America, 1973. 108 p.

HEREDIA HERRERA, Antonia. *Archivística general*: teoria e prática. 5. ed. atual. e aum. Sevilla, 1991.

HJØRLAND, Birger. The concept of 'subject' in information science. *Journal of documentation*, v. 48, n. 2, p. 172-200, 1992.

LYTLE, R. H. Intellectual access to archives. I. provenance and content indexing methods of subject retrieval. *American Archivist*, v.43, n. 1, p. 64-75, 1980a.

LYTLE, R. H. Intellectual access to archives. II. report of an experiment comparing provenance and content indexing methods of subject retrieval. *American Archivist*, v. 43, n. 2, p. 191-307, 1980b.

MEDEIROS, G. M. *Indexação de assunto em documentos arquivísticos*: em busca de aprofundamento teórico-metodológico. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Florianópolis, 2019.

MAUREL, Dominique; CHAMPAGNE, Michel. La description et l'indexation. *In*: COUTURE, Carol. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Sainte-Foy (Québec), Presses de l'Université du Québec, 1999. p. 255-371.

PRET, Raquel Luise; CORDEIRO, Rosa Inês de Novais. Clasificación y indización de registros y archivos de universidades. *In*: CONGRESO ISKO ESPAÑA, 12.; CONGRESO ISKO ESPANA-PORTUGAL, 2., 2015, Murcia. *Anais eletrônicos* [...]. Organización del conocimiento para sistemas de información abiertos. Murcia: Universidad de Murcia, 2015. Disponível em: http://www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2015/11/ISKOEP2015_Actas.pdf. Acesso em: 14 abr. 2018.

RIBEIRO, Fernanda. *Indexação e controlo de autoridade em arquivos*. Porto: Câmara Municipal; Arquivo Histórico, 1996. Disponível em: http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/10721. Acesso em: 18 fev. 2014.

RIBEIRO, Fernanda. Indexação em arquivos: pressupostos teóricos gerais e especificidades. *In*: SOUSA, Francinete Fernandes de; SANTOS, Eliete Correia dos (Org.). *A linguagem e a informação documentária*: intermediações e ressignificações possíveis. Recife: Bagaço, 2011. p. 31-59.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina arquivística.* Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SCHELLENBERG, T. R. *Arquivos Modernos*: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SMIT, J. W. Recuperação, acesso e uso dos documentos arquivísticos. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 41, n. 1, p. 11-23, jan./abr., 2013.

TOGNOLI, N. B.; MILANI, Suellen Oliveira; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Elementos de indexação para arquivos permanentes: aproximações teóricas preliminares. *In*: ISKO ESPANHA-PORTUGAL, 3; ISKO ESPANHA, 7., 2017, Coimbra. *Anais eletrônicos* [...]. Coimbra, 2017. Disponível em: https://purl.org/sci/atas/isko2017. Acesso em: 30 abr. 2017.

ARQUIVO, BIBLIOTECA E MUSEU COMO DISPOSITIVOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DE RECONHECIMENTO DOS TRAÇOS IDENTITÁRIOS E MEMORIALÍSTICOS DOS USUÁRIOS

Raquel do Rosário Santos
Ana Claudia Medeiros de Sousa

1 INTRODUÇÃO

No âmbito da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia são desenvolvidos estudos de usuários com o intuito de identificar suas necessidades informacionais e atendê-las. Convém lembrar que os usuários e as usuárias têm traços identitários e memorialísticos distintos, ainda que pertençam a um segmento específico da sociedade. No arquivo, na biblioteca e no museu, deve-se considerar que esses sujeitos sociais são atuantes em suas histórias, portanto, precisam de acesso aos dispositivos informacionais que os subsidiem nesse desenvolvimento, os quais carregam vestígios de suas ancestralidades, como representantes dos que os antecederam e dos aspectos socioculturais e geográficos que os rodeiam e que devem ser considerados no processo de mediação da informação. Assim, os(as) usuários(as) devem ser vistos(as) no processo de mediação consciente da informação como atores que se transmutam, exercem diversos papéis e demandam das

instituições citadas dispositivos representativos de sua memória e identidade.

Quando os(as) mediadores(as) da informação agem conscientemente, visando à aproximação entre usuários e dispositivos informacionais, propiciam as condições para que os sujeitos reflitam acerca de seus referenciais ideológicos, identitários e memorialísticos, assim como no dispositivo informacional, elementos que redimensionem e ampliem seus repertórios informacionais.

Diante do exposto, o estudo teve como objetivo evidenciar, a partir das concepções da mediação da informação, o papel do arquivo, da biblioteca e do museu e de suas práticas no fortalecimento das identidades e da memória dos usuários e das usuárias para contribuir com o protagonismo social. Quanto à metodologia, foram adotados a abordagem qualitativa e o método bibliográfico, articulando-se os aspectos teóricos, conceituais e analíticos que subsidiaram o estudo em tela.

O estudo foi fundamentado nos pressupostos teóricos de Paulo Freire (1981), ao contribuir com as percepções sobre cultura e liberdade; de Gomes (2014, 2016, 2017) e Almeida Júnior (2015), sobre a mediação da informação e suas dimensões; de Perrotti (2017), que trata do protagonismo social e das percepções de memória e identidade defendidas por Candau (2013) e Le Goff (2013); e os conceitos de estudo de usuário(a) defendidos por Guinchat e Menou (1994) e Figueiredo (1994).

2 UMA VISÃO FREIREANA SOBRE OS DISPOSITIVOS INFORMACIONAIS PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROTAGONISMO SOCIAL

Paulo Freire se dedicou à constituição de uma pedagogia centrada na cultura que rodeia os educandos e as educandas com o fim de difundir os processos de aprendizagem e de leitura como transformadores de realidades sociais, em que o ser se descobre como sujeito, e não, como produto do mundo, a partir de uma leitura crítica e reflexiva. É com base nas concepções freireanas de vislumbrar o potencial individual e coletivo dos sujeitos que se acredita nas ações conscientes de mediação da informação realizadas no arquivo, na biblioteca e no museu, como propulsoras dessas (trans)formações sociais. Assim, cada mediador(a) da informação carrega consigo a responsabilidade social de ver nos sujeitos uma possibilidade de "mudar o mundo" e é por meio dessa crença que poderão transformar a *si* e ao *outro*.

Para alcançar esse objetivo – de atuar como protagonistas sociais – os(as) mediadores(as) da informação devem ter uma 'atitude crítica' ao desenvolver suas ações, tal como reflete Paulo Freire (1981, p. 9) sobre o ato de estudar, quando afirma que "A atitude crítica no estudo é a mesma que deve ser tomada diante do mundo, da realidade e da existência. Uma atitude de adentramento com a qual se vá alcançando a razão de ser dos fatos cada vez mais lucidamente." É preciso que mediadores(as) da informação, arquivistas, bibliotecários(as) e museólogos(as) façam um estudo profundo que respalde suas atuações, visando analisar seu contexto, o perfil dos(as) usuários(as) e a realidade e as necessidades desses sujeitos, entre outras questões que podem ser refletidas.

Paulo Freire (1981) apresenta o termo 'lucidamente', que remete a uma compreensão consciente dos aspectos que permeiam o ato de estudar. Quanto à busca de ações lúcidas no processo de mediação, podem ser adotadas nas atitudes dos(as) mediadores(as), ao buscarem se expressar e entender suas ações. Só com base em ações conscientes, que contemplem os fatores internos – demandados pela instituição e, especialmente, pelos usuários(as) – e externos – da comunidade em que o ambiente informacional está situado, do contexto político, econômico e cultural – é possível atingir uma efetividade que pode potencializar a apropriação da informação e dos próprios dispositivos informacionais por parte dos(as) usuários(as).

Nesta comunicação, o arquivo, a biblioteca e o museu são reconhecidos como dispositivos informacionais. Esse termo é adotado nesta pesquisa sob o ponto de vista de Pieruccini (2007), que o entende como

> [...] um signo, um mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos.

Tais dispositivos informacionais, conforme defende Pieruccini (2007), usam vários recursos para interferir na construção formativa dos(as) usuários(as), que poderão ampliar suas percepções socioculturais e agir em benefício do coletivo.

O ato de se informar implica um processo de leitura, que também pressupõe o primeiro – tanto a informação quanto a

leitura são elementos constitutivos das atividades realizadas nos dispositivos informacionais. Sobre esse ponto, convém ressaltar que é por meio de uma leitura proficiente de si, do meio e do outro, que usuários(as) e mediadores(as) poderão entender e realizar suas ações de maneira humanizadora. Ao tratar sobre leitura, Paulo Freire (1981, p. 9) afirma que "Um texto estará tão melhor estudado quanto, na medida em que dele se tenha uma visão global, a ele se volte, delimitando suas dimensões parciais." É preciso entender que textos são os múltiplos dispositivos constituídos por signos que operam e provocam sentidos nos sujeitos. Os diferentes textos a que os sujeitos têm acesso nos dispositivos informacionais devem ser considerados em sua compreensão contextual – histórica, social e cultural – e percebendo as escolhas dos(as) autores(as) para construírem seu pensamento. É preciso considerar que as palavras adotadas no texto escrito, o ambiente de uma fotografia e a cor usada em uma pintura podem carregar sentidos diferenciados e uma mensagem subliminar que deseja ser compartilhada. Por isso, o(a) leitor(a) deve enfrentar o desafio de adentrar o texto como um exercício de buscar os aspectos implícitos.

Como no exercício de leitura dos textos, um(a) leitor(a) poderá interpretar o mundo que o(a) cerca e vislumbrar que as mensagens que são compartilhadas podem e devem ser refletidas tanto pelos(as) mediadores(as) quanto pelos(as) usuários(as) – leitores(as) – que devem buscar, na perspectiva global (meios e contextos) e parcial (linhas e entrelinhas, frases e gestos) uma interpretação crítica que lhes dê e provoque sentido. Assim, no exercício de compreensão do texto e do mundo, mediadores(as) da informação e da leitura poderão se ressignificar e auxiliar os(as) usuários(as) a atingirem essa mudança em suas ações.

A leitura que os(as) mediadores(as) e os(as) usuários(as) fazem de si mesmos e do todo que constitui os dispositivos informacionais deve emergir de uma postura investigativa, baseada nas condutas, nos produtos, nos serviços e nos demais aspectos que permeiam tais ambientes. "Desta forma, quem estuda não deve perder nenhuma oportunidade, em suas relações com os outros, com a realidade, para assumir uma postura curiosa. A de quem pergunta, a de quem indaga, a de quem busca." (FREIRE, 1981, p. 10). Ao refletir sobre a postura curiosa destacada por Paulo Freire, percebe-se que essa é uma conduta frequente na infância, quando as crianças indagam "o por quê". Essa é uma existência ativa no mundo que pressupõe o processo de questionar e problematizar e que deve ser apreciada, fomentada e realizada pelos(as) mediadores(as) da informação, pois o questionamento demanda uma leitura reflexiva que conduz à descoberta da falta de informações e da necessidade de buscá-las.

Tal qual a postura da criança, o ser primitivo já questionava sobre o mundo e a necessidade de registrar suas descobertas. Nessa conjuntura de assumir um papel questionador, Ginzburg (1986) cita a relevância do faro investigativo no processo evolutivo da civilização, da sociedade e da ciência. A respeito do instinto investigativo do ser, o autor afirma:

> Por milênios, o homem foi caçador. Durante inúmeras perseguições, ele aprendeu a reconstruir as formas e movimentos das presas invisíveis pelas pegadas na lama [...]. Aprendeu a farejar, registrar, interpretar e classificar pistas infinitesimais como fios de barba. Aprendeu a fazer operações mentais complexas com rapidez fulminante, no interior de

> um denso bosque ou numa clareira cheia de ciladas. Gerações e gerações de caçadores enriqueceram e transmitiram esse patrimônio cognoscitivo (GINZBURG, 1986, p. 151).

Assim, o(a) mediador(a) da informação, ao considerar as singularidades dos sujeitos, deve perceber e fomentar o potencial da curiosidade e da investigação como característica que poderá auxiliar uma conduta reflexiva e ativa dos sujeitos, conduzindo-os ao alcance do protagonismo social, porque dificilmente ele se sentirá satisfeito com o que lhe é posto, sem correr o risco de fazer uma leitura alienada e adulterada da realidade.

Ao fazer essa indagação a respeito do mundo, o sujeito busca por informações e se relaciona com o outro na tentativa de fazer descobertas. Essa relação ocorre também nos dispositivos informacionais, quando o(a) leitor(a), por meio da mediação da informação, encontra-se com o(a) autor(a) e os demais sujeitos que lhe apresentam relações com o mundo, indicando possíveis respostas para suas questões. A relação do(a) leitor(a) com o(a) autor(a) deve ocorrer de maneira sistematizada, conforme afirma Freire (1981, p. 10): "[...] estudar é assumir uma relação de diálogo com o autor do texto, cuja mediação se encontra nos temas de que ele trata. Essa relação dialógica implica a percepção do condicionamento histórico-sociológico e ideológico do autor, nem sempre o mesmo do leitor." Ao assumir a postura de estudar, investigando as entrelinhas e os contextos que permeiam o texto, o(a) mediador(a) e o(a) leitor(a)/usuário(a) da informação assumem uma relação dialógica com o *outro* que, às vezes, é diferente e, nesse processo dialógico e dialético, assume-se o respeito à diversidade, na perspectiva da alteridade, por entender

que, na contraposição, também ganha experiências e fundamento para constituir o conhecimento que o(a) fará avançar em sua concepção de mundo.

> O ato de conhecer envolve um movimento dialético que vai da ação à reflexão sobre ela e desta a uma nova ação. Para o educando conhecer o que antes não conhecia, deve engajar-se num autêntico processo de abstração por meio do qual reflete sobre a totalidade 'ação-objeto' ou, em outras palavras, sobre formas de 'orientação no mundo' (FREIRE, 1981, p. 41).

Ao entender a diversidade dos(as) usuários(as) que integram os dispositivos informacionais e auxiliá-los(as) em sua formação, uma leitura prazerosa, reflexiva e crítica poderá fomentar uma autodescoberta e auxiliar os sujeitos a desenvolverem competências relevantes para a atuação dos(as) usuários(as). Entende-se que parte dos(as) usuários(as) leem apressadamente os dispositivos informacionais, os lugares, os meios e as ações dos sujeitos que os cercam. Convidar esses(as) usuários(as)/leitores(as) para uma leitura que se propõe a buscar conscientização e "lucidez" é orientá-los(as) para "libertação" e livrá-los(as) da "domesticação" (FREIRE, 1981), ao favorecer a descoberta e o desenvolvimento de características que conduzirão e subsidiarão o protagonismo social.

O(a) mediador(a), nesse processo de relações e de encontros, deve levar o(a) leitor(a)/usuário(a) a considerar o respeito à diferença, como dito anteriormente, e assumir uma postura humilde de reconhecer que o *outro* está vinculado a diferentes meios, práticas e crenças que o tornam singular, por isso tem muito a compartilhar e a ensinar.

> [...] quem estuda assume realmente uma posição humilde, coerente com a atitude crítica, não se sente diminuído se encontra dificuldades, às vezes grandes, para penetrar na significação mais profunda do texto. Humilde e crítico, sabe que o texto, na razão mesma em que é um desafio, pode estar mais além de sua capacidade de resposta. Nem sempre o texto se dá facilmente ao leitor (FREIRE, 1981, p. 10).

Essa relação de humildade poderá favorecer um terreno fértil para o aprendizado, não só das informações apresentadas no texto e na comunicação com o outro, mas também para as posturas que o(a) leitor(a) deve assumir no mundo. A humildade de reconhecer que o *outro* tem diferenças e buscar uma relação próxima que compartilhe essas distintas vivências poderá contribuir para ampliar ou construir os conhecimentos. Entretanto, isso só será possível se o sujeito (re)conhecer, com humildade, que o *outro*, diferente, detém conhecimentos que ele(a) pode agregar.

Essa propositura se amplia e se fortalece no âmbito de dispositivos socialmente constituídos, que seus(as) profissionais, desde sua formação, têm a preocupação de favorecer o acesso, uso e apropriação da informação. Nesse sentido, quando esses(as) profissionais, mediadores(as) da informação, tomam uma atitude consciente do seu fazer, percebem que as "fontes vivas", que são cada sujeito, podem apoiar na construção de conhecimentos para além dos materializados e evidenciar o que não foi registrado, razão porque, em algumas circunstâncias, essas narrativas continuam inaudíveis. Assim, mediadores(as) e demais sujeitos sociais podem assumir uma postura de favorecer o

reconhecimento de informações que representem o lugar de fala de usuários(as) pertencentes a comunidades que estão sub-representadas, tornando os dispositivos informacionais como ambiente de pertencimento e instrumento de "descolonização de conhecimentos" (KILOMBA, 2016).

Um dos caminhos para essa descolonização, defendido nesta comunicação, é fundamentado no pensamento de Paulo Freire (1981), que defende que é preciso considerar e problematizar a palavra que vem do povo para possibilitar o descortinamento de fatos que constituem a realidade. Para isso, é necessária uma postura protagonista por parte dos(as) mediadores(as) da informação, como defende Perrotti (2017, p. 15), ao refletir que protagonismo é "[...] uma dimensão existencial inextricável. Significa resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afetam a todos." Assim, profissionais da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia, que atuam na perspectiva de uma mediação consciente da informação, podem apoiar e realizar os enfrentamentos necessários para combater a intolerância e romper as barreiras que conduzem à desigualdade e à exclusão presentes nos ambientes sociais, a fim de ressignificar, nos espaços sociais, sua visão no mundo e a atuação nele.

Agir como protagonista social é buscar alcançar constantemente aspectos indicados por Perrotti (2017, p. 16), como: "[...] princípios básicos que regem o viver junto, importa superar, rebelar-se, [...] contra o fazer vazio, a falta de significação." Os(as) agentes mediadores(as) podem dirigir um olhar atencioso para as características de cada sujeito que constitui a comunidade que integra os dispositivos informacionais e os(as) que estão para além de seus muros. Ou seja, é perceber o perfil de

cada sujeito, que perpassa os preceitos tradicionais de 'estudo de usuário(a)', ao assumir um olhar humanizado e individualizado para o *outro* que precisa superar os desafios, ser ouvido e ouvir, em um processo de interpretação de si e dos outros. O arquivo, a biblioteca e o museu podem ser esse dispositivo de encontro que preenche o vazio e a falta de significação da própria existência, por realizar ações que despertam a interação, o prazer e o movimento de descobertas e (re)significam o "viver junto".

Dessa maneira, o estudo de usuários(as) é mais do que a utilização de métodos e técnicas que auxiliam a suprir as necessidades informacionais, é a identificação de caminhos de aproximação entre vidas, modos de ressignificar leituras de mundo, de (trans)formar o estar nos espaços sociais e de pertencer a eles. Por meio dos estudos de usuários(as) em dispositivos informacionais, os(as) mediadores(as) da informação podem subsidiar, através das ações conscientes, o encontro com informações, registradas ou não, que favoreçam o despertar para questões que foram sendo silenciadas de suas atividades profissionais, acadêmicas ou emocionais, que impediam um posicionamento ativo e a tomada de postura consciente em relação a tais demandas sociais. Assim, ações de mediação consciente da informação, como o olhar atencioso para o sujeito e o estudo de usuários(as), podem evidenciar necessidades sociais que são respondidas por meio do acesso e da apropriação da informação.

Com base no pensamento de Perrotti (2017) sobre o "fazer vazio" e a "falta de significação", compreende-se a relevância da luta individual e coletiva dos(as) agentes mediadores(as), para levar outros sujeitos a identificarem e a criarem relações de pertencimento com a comunidade e com os dispositivos que os

rodeiam, constituindo um comportamento e um entendimento coletivo e individual que os apoiarão em suas experiências existenciais. Isso se contrapõe à ideia do mero estar no mundo, conforme defende Paulo Freire (1981), ao refletir sobre a necessidade de "existir" que, para ele, é "[...] um modo de vida que é próprio do ser capaz de transformar, de produzir, de decidir, de criar, de recriar, de comunicar-se." Assim, o sujeito que vivencia o mundo e ressignifica sua existência não só estará no mundo, como também fará de cada dia uma possibilidade de deixar nele sua história, constituindo-se na memória afetiva e de vida de outros sujeitos multiplicadores(as) dos seus ideais.

Cada um dos dispositivos informacionais pode contribuir para (re)criar o sujeito no mundo, ao possibilitarem um lugar de reflexões, embates e resistência, despertando a determinação de protagonistas que enfrentam e rompem as barreiras socialmente impostas a fim de alcançar a liberdade. Nessa perspectiva, Paulo Freire (1981, p. 53, grifo nosso) afirma que,

> Enquanto o ser que simplesmente vive não é capaz de refletir sobre si mesmo e saber-se vivendo no mundo, o sujeito existente reflete sobre sua vida, no domínio mesmo da existência **e se pergunta em torno de suas relações com o mundo**. O domínio da existência é o domínio do trabalho, da cultura, da história, dos valores – domínio em que os seres humanos experimentam a dialética entre determinação e liberdade.

O processo dialógico constituído nos dispositivos informacionais pode ser reconhecido como impulsionador de formulações de perguntas, de questionamentos e de curiosidades,

o que pode causar inquietação, movimento e o reconhecimento de uma postura dialética da existência humana. Os(as) mediadores(as) da informação podem subsidiar aos usuários(as) uma reflexão sobre a postura de "determinação" e "liberdade", entre o movimento inconsciente de luta cotidiana de subsistência em detrimento da existência por alcance de um estar consciente no mundo. Assim, ao compreender o *outro*, suas subjetividades e atividades podem favorecer a identificação de pontos de aproximação e possibilidades de (re)criar uma ação dialógica e que desenvolva a reflexão, a conscientização e a necessidade de busca, acesso e apropriação de novas informações que subsidiarão o protagonismo social.

3 APROXIMAÇÃO E (RE)CONHECIMENTO DOS ASPECTOS IDENTITÁRIOS E MEMORIALÍSTICOS DOS(AS) USUÁRIOS(AS) NOS AMBIENTES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Figueiredo (1994) define o estudo de usuários(as) como investigações que levam a identificar o que os indivíduos precisam em matéria de informação ou os estudos que buscam satisfazer aos usuários e às usuárias de ambientes informacionais quanto aos produtos e aos serviços ofertados. É válido considerar que as demandas de informação advêm de necessidades cognitivas e suas reações emocionais próprias, por isso é importante o(a) agente mediador(a) realizar este estudo usando métodos e técnicas fundamentados em uma conduta humanizadora para atender plenamente às demandas informacionais de diferentes perfis de usuário(a) formadores de certa comunidade.

Choo (2003, p. 101) compreende que "[...] as necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo." Nesse sentido, reitera o papel transformador do(a) agente mediador(a) da informação que, a partir de atividades de mediação consciente da informação, pautadas na dialogia, consegue instituir um processo de 'negociação', a qual, segundo Oliveira (2014), contempla a consideração do *outro* como possibilidade de troca e de mudanças (dele e de 'si mesmo'). Assim, articular as ações de mediação da informação, tendo em vista o desejo e as expectativas do(a) usuário(a) auxiliando-o(a) na formulação de suas buscas, favorecerá que este(a) se apropriem da informação, construam seus conhecimentos e demandem novas necessidades.

Guinchat e Menou (1994, p. 484), ao refletirem sobre a diversidade de circunstâncias que distinguem os(as) usuários(as), afirmam que,

> [...] durante muito tempo, tentou-se definir categorias de usuários pela pergunta: Informação para quem? Entretanto, cada indivíduo tem várias ocupações e a questão verdadeira deve ser: Informação para fazer o quê? Um mesmo indivíduo pode estar em várias categorias de usuários.

A partir dessa reflexão fica evidente que os dispositivos informacionais e os agentes responsáveis por eles, inicialmente, buscaram atender às demandas dos(as) usuários(as) de modo a desenvolver os processos informacionais a partir da pergunta 'informação para quem?', ou seja, dedicam-se a compreender as características coletivas de determinados grupos de usuários(as).

Em um segundo momento, tentaram entender 'informação para fazer o quê?'. Para isso, os(as) usuários(as) buscavam informações para atuar nas diversas atividades que eram demandados(as), sendo um(a) mesmo(a) ator(atriz) constituído de diversas identidades que se interseccionam nas esferas sociais que integram.

Ainda alinhada às concepções de Guinchat e Menou (1994) sobre estudos de usuários(as), Silva (2019, p. 62) compreende que, ao "[...] garantir a satisfação do usuário, além de identificar suas necessidades, um sistema de informação deve garantir que a busca que o indivíduo realizará tenha êxito e lhe fornecer uma interface dinâmica, fácil de manusear e eficaz." Para além dessas concepções apresentadas sobre estudo de usuário(a), esta comunicação propõe que se considerem nesses estudos os vestígios informacionais que constituem as identidades de uma comunidade usuária, para que ela compreenda o dispositivo informacional como um espaço de representatividade e de pertencimento. Assim, o estudo de usuário(a) é compreendido como um processo de identificação das necessidades, dos usos informacionais e da análise consciente e humanizadora dessas demandas que possibilitam que o(a) agente mediador(a) desenvolva com êxito as atividades mediadoras para apoiar a apropriação da informação.

Por estar associada ao alcance do protagonismo social, a mediação da informação desenvolvida pelos(as) arquivistas, bibliotecários(as) e museólogos(as) precisa ser realizada de maneira consciente e conduzida pelo exercício da práxis ao contribuir para a construção do conhecimento e do autoconhecimento. Assim, ao fazer as atividades de mediação, os(as) agentes devem considerar os elementos constituintes da

identidade e da memória de cada usuário(a) e reconhecer seus traços representativos, sua história, suas crenças, seus costumes e, sobretudo, sua existência no mundo.

Por meio do delineamento da memória e da identidade de um indivíduo ou grupo social, podem-se reconhecer suas singularidades. Le Goff (2013, p. 423) compreende que a memória "[...] representa a conservação de informações individuais ou coletivas de determinados fatos, acontecimentos, situações, reelaborados constantemente." Os vestígios de memória são tangíveis e intangíveis, por isso é importante preservar os diversos recursos informacionais produzidos pelo sujeito e considerar os vestígios intangíveis que se manifestam nas práticas socioculturais que permeiam a esfera social de sua comunidade usuária.

Desde a Antiguidade, o sujeito produzia artefatos que materializavam informações que garantiram a preservação da memória de suas práticas culturais, pois, "[...] como o homem habita o espaço cultural que ele próprio cria e transforma continuamente, necessita utilizar o passado como marco referencial e auto-identificador." (DODEBEI, 1997, p. 44). Na contemporaneidade, os sujeitos produzem e consomem continuamente informações, o que tornou os ambientes informacionais necessários para fomentar o uso da informação e para salvaguardar os recursos informacionais que são reveladores de certa memória e potencializam o exercício crítico do debate e do compartilhamento que favorecem a apropriação da informação.

Pollak (1992, p. 212) defende a memória como um

> [...] elemento constituinte do sentido de identidade, tanto individual como coletiva, na medida em que ela é também um fator extremamente importante do sentido de continuidade e de coerência de uma pessoa ou de um grupo em sua reconstrução de si.

Nesse sentido, o sujeito necessita de um referencial que lhe confira um sentimento de pertencimento, por isso a memória e a identidade são indissociáveis, e os referenciais de memória e identidade versam sobre o passado, contribuem para se compreender o presente e subsidiam o futuro.

O arquivo, a biblioteca e o museu, entre outros dispositivos de mediação da informação, possibilitam, por meio dos documentos que estão organizados e preservados em seus acervos, dos serviços e dos produtos que desenvolvem e disponibilizam para os(as) usuários(as) o encontro e as relações que orientam e conduzem a perspectiva de perceber e atuar em seu meio e com os demais sujeitos sociais. Esse conjunto de atribuições e de interferências realizadas pelos dispositivos informacionais podem, a depender do fundamento que oriente suas atividades, representar e apoiar os sujeitos para o desenvolvimento de um ato crítico e impulsionador de uma conduta ativa na sociedade.

Neste estudo, entendem-se o arquivo, a biblioteca e o museu como dispositivos culturais e informacionais que realizam o processo mediador e apoiam a formação cognitiva, social e cultural dos sujeitos na perspectiva de conseguir se apropriar da informação e do protagonismo social. Almeida Júnior (2015, p. 15) conceitua a mediação da informação como

> [...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Com base nesse conceito, pode-se afirmar que, no âmbito dos dispositivos informacionais, a informação pode ser mediada de maneira direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva. Então, os(as) mediadores(as) da informação devem estar atentos(as) à constituição singular de cada sujeito, o que demanda ações que contemplem suas experiências e relações com a informação e seus dispositivos, e desenvolver uma perspectiva coletiva que se relacione com os elementos de formação identitária desses sujeitos, para que os serviços arquivísticos, biblioteconômicos e museológicos possam lhes atribuir sentido. Assim, a relação entre sujeito, informação e dispositivos informacionais será baseada nos aspectos culturais que formam e constituem cada sujeito em sua subjetividade e reverenciem e representem os traços constitutivos da coletividade.

Nesse contexto, a mediação da informação é uma ação que se baseia no processo dialógico, visto que são necessários o compartilhamento, a interação e a comunicação que apoiam o encontro entre os(as) diversos(as) usuários(as) da informação, produtores(as) do conhecimento, para que possam exercer o compartilhamento, a crítica e o debate e alcançar o processo de

apropriação das informações que apoiará o desenvolvimento do protagonismo social. Gomes (2014, 2016, 2017) defende que a efetividade da mediação da informação é consequência da ação consciente por meio da qual se pode alcançar cinco dimensões da mediação da informação: a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política. Para a autora, quando se alcançam as cinco dimensões de maneira articulada, a ação mediadora contribui para a apropriação da informação, por meio da qual o protagonismo social pode se desenvolver. Ao sentir suas próprias mudanças e sua potência transformadora do meio, o sujeito se torna um protagonista, e ao experimentar a liberdade desse processo de construção e reconstrução de si e do meio, ele se transforma em sujeito político e passa a lutar por ela, para assegurar que seja um direito exercido por todos os sujeitos sociais.

Identificar o perfil e/ou a necessidade de informação dos(as) usuários(as) e viabilizar a potência de acesso à informação, por si só, não assegura o exercício da crítica e do debate, que dependem da mediação consciente da informação, a qual subsidia o compartilhamento e a interação por meio dos quais passam a ocorrer as trocas objetivas e subjetivas necessárias ao acionamento e à apropriação da informação. Nessa perspectiva, é preciso destacar o papel dos(as) mediadores(as) conscientes, ao favorecerem o acesso e o uso da informação e apoiar a apropriação da informação, que, por meio do olhar humanizador e pela alteridade, proporcionará uma formação consciente e o desenvolvimento de competências que possibilitem aos sujeitos uma condição atuante na interação e no exercício da crítica visando a ações de liberdade, tendo a percepção reflexiva de suas escolhas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das reflexões aqui desenvolvidas, é possível considerar os estudos de usuários(as) como um processo de identificação das necessidades e dos usos informacionais, por meio de técnicas, métodos e tecnologias que sejam pautados por uma análise consciente e humanizadora e possibilitem que o(a) agente mediador(a) desenvolva, com êxito, as atividades mediadoras que devem estar alinhadas aos aspectos socioculturais dos(as) usuários(as) de modo a apoiar a apropriação da informação.

Nesse sentido, entende-se que o(a) usuário(a) necessita de um referencial identificador que lhe confira um sentimento de pertencimento e representatividade. Por essa razão, o agente mediador deve considerar os aspectos memorialísticos e identitários como indissociáveis. Com base nessas concepções de identidade e de memória que são singulares de cada sujeito e constituem a pluralidade de seu meio, quando somadas com a compreensão de Paulo Freire (1981) sobre a necessidade de "existir", como um modo de vida capaz de transformar, produzir, decidir, (re)criar e se comunicar, entende-se que é preciso desenvolver estudos de usuários(as) na perspectiva de ações conscientes de mediação da informação que sejam humanizadoras e propulsoras de (trans)formações sociais.

Assim, considerando as ações conscientes de mediação da informação, os(as) usuários(as) podem ser convidados a fazer uma (re)leitura dos dispositivos informacionais, a fim de que se conscientizem de que esses ambientes são muito importantes e podem fomentar a descoberta e o desenvolvimento de competências em informação que auxiliem no alcance do

protagonismo social e no estado de liberdade, na perspectiva de livrá-los da 'domesticação' (FREIRE, 1981).

Nessa perspectiva, é preciso destacar o papel dos(as) mediadores(as) conscientes, ao possibilitar o acesso à informação e seu uso e apoiar o exercício do compartilhamento, da interação e do debate que fundamentam o desenvolvimento da apropriação da informação. Com um olhar humanizador e por meio da alteridade, tais agentes mediadores da informação buscarão proporcionar uma formação consciente que possibilite aos usuários e às usuárias uma condição atuante com vistas a alcançar uma percepção reflexiva de suas escolhas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Org.). *Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

CHOO, Chung Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. *In*: *A organização do conhecimento*: como as organizações usam a informação para criar significado**,** construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

DODEBEI, Vera Lúcia Doyle. *O sentido e o significado de documento para Memória Social*. 1997. 185f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1997.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudo de uso e usuário da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

FREIRE, Paulo. *Ação cultural para liberdade:* e outros escritos. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GINZBURG, C. *Mitos, emblemas, sinais*: morfologia e história. São Paulo: Companhia das Letras, 1986.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In:* MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (Org.). *Epistemologias, comunicação e informação*. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In:* GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (Og.). *Informação e protagonismo social.* Salvador: EDUFBA, 2017. p. 27-44.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio./ago. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. *Logeion*: Filosofia da Informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, 2019.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel**.** *Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília (DF): IBICT, 1994.

KILOMBA, Grada. *Descolonizando o conhecimento*: uma palestra-performance. [São Paulo]: [*s.n.*], [2016].

LE GOFF, Jacques. *História & Memória*. 7. ed. Campinas: Editora Unicamp, 2013.

OLIVEIRA, Amanda Leal de. *A negociação cultural*: um novo paradigma para a mediação e a apropriação da cultura escrita. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

PERROTTI, E. Sobre informação e protagonismo cultural. *In*: GOMES, H. F.; NOVO, H. F. (Org.). *Informação e Protagonismo Social*. Salvador: EDUFBA, 2017. v. 1. cap. 2.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais* [...]. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007.

POLLAK, Michael. Memória e Identidade Social. *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, 1992.

SILVA, Larissa Fernandes da. *Formação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba*. 2019. 150 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

ENSINO



ESTRATEGIAS PARA ENSEÑAR A DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTUDIOS DE USUARIOS: PUNTO DE PARTIDA PARA LA INNOVACIÓN DESDE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

María Carmen Ladrón de Guevara

1 INTRODUCCIÓN

La enseñanza de los estudios de usuarios (EU) contempla conocer a los estudiantes y proponerles, por un lado, a través de estrategias de aprendizaje, construir un conocimiento profundo en torno a la necesidad e importancia de estos estudios y por otro, los métodos, técnicas e instrumentos.

Respecto a los EU podemos decir que son una actividad que incluye una serie de acciones con el propósito de indagar la realidad de los usuarios en relación tanto a la información como a la unidad de información, para desarrollar propuestas de valor que satisfagan sus necesidades. En este sentido se pueden identificar las necesidades de los usuarios, lo que los satisface y lo que no.

Al diseñar EU se establecen los pasos que se seguirán al investigar la comunidad y los usuarios, buscando generar información fidedigna sobre lo que ocurre en las bibliotecas y archivos al recoger, analizar e interpretar datos específicos y

validados científicamente para la gestión, posibilitando potenciar y optimizar los recursos y servicios de la unidad de información.

La importancia de su enseñanza reside en lograr que los estudiantes comprendan que su diseño e implementación contribuye a discernir la relación usuarios-información, usuarios-unidades de información y establecer los perfiles de sus usuarios para poder satisfacerlos, y así cumplir la misión de la biblioteca y el archivo, desempeñando su rol a través del ejercicio profesional informado y responsable.

Aquí se socializan las experiencias de enseñanza de Estudios de Usuarios en la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) - Argentina, con el objetivo de compartir las prácticas docentes cotidianas en las que se articulan las funciones de la UNC: formación profesional y técnica, investigación científica y extensión vinculando a la universidad con la comunidad, integrándolas al desarrollo de la profesión, intentado despertar el interés y las expectativas en los estudiantes y construir un espacio colaborativo para la realización de prácticas innovadoras.

Se abordan también diferentes aspectos que abarcan los vínculos con los estudiantes y estrategias de enseñanza en torno a los EU, con los cuales se busca propiciar la construcción colaborativa del conocimiento, a fin de poderlos aplicar en la vida profesional tanto de los bibliotecólogos como de los archiveros.

A continuación, se presenta el contexto en el que se desarrolla la enseñanza de los EU aquí presentada.

2 CONTEXTO

La enseñanza del diseño e implementación de los EU se lleva a cabo desde las siguientes cátedras de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba:

a) Usuarios de la información, de 3er año del primer ciclo de la carrera de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación de la Escuela de Bibliotecología. Tiene lugar durante el primer cuatrimestre de cada ciclo lectivo. A su vez es una asignatura electiva del ciclo superior de la carrera de Licenciatura en Archivología.
b) Gestión y marketing archivístico, de 5to año del segundo ciclo de la carrera de Licenciatura en Archivología de la Escuela de Archivología. Se dicta a lo largo del primer cuatrimestre de cada año académico.
c) Seminario Estudios de Usuarios: Innovar desde las necesidades de los usuarios de archivos y bibliotecas, dictado para los estudiantes 4to y 5to año de licenciatura de ambas Escuelas. Se desarrolla en el segundo cuatrimestre del ciclo lectivo.

Cada una de las materias y el seminario conformó su Equipo de cátedra integrado por la docente titular, un profesor adscrito y ayudantes alumnos.

Los estudiantes asisten regularmente a una clase teórica-práctica semanal, y además realizan su práctica en una biblioteca o archivo real para el cual diseñan un EU, esto les permite su vinculación con el medio a través de un ejercicio situado.

Disponen además de horarios semanales para consultas presenciales y consultas remotas utilizando el correo electrónico

de las cátedras, los foros y la mensajería del Aula Virtual de cada una de las asignaturas y el seminario.

Se utiliza como herramienta de apoyo la plataforma Moodle, donde quedan a disposición de los estudiantes material de enseñanza, foros de lectura, espacios de trabajos prácticos y un espacio de lecturas compartidas.

Los materiales, las actividades prácticas y las lecturas están orientadas a fomentar el aprendizaje significativo y colaborativo, así como a generar espíritu crítico.

Desde estos espacios de aprendizaje se pretende, a partir de las diferentes unidades de los programas curriculares destinadas a los EU: a) desarrollar las capacidades para el desempeño eficiente al diseñar e implementar estudios de usuarios, b) identificar al usuario de la unidad de información como determinante del servicio y de los recursos, c) incorporar conocimientos teóricos y prácticos que permitan conocer al usuario, sus necesidades, expectativas, comportamiento informativo y satisfacción en relación a la planificación de los servicios y recursos de bibliotecas y archivos, c) brindar herramientas metodológicas para investigar sistemáticamente a los usuarios, d) estimular la curiosidad y el compromiso de los estudiantes con su labor profesional.

3 ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los resultados de los EU generan conocimiento valioso para tomar decisiones informadas en función de la planificación de recursos, servicios y actividades que respondan a satisfacer necesidades de información, formación y recreación de los usuarios de archivos y bibliotecas.

A su vez permiten se cumpla la premisa explicitada en la misión de toda unidad de información, que considera al usuario su razón de ser. Es decir, a partir de los EU **el usuario** pasa fehacientemente **a ser el centro** desde el cual, en torno al cual, y para el cual se gestiona, partiendo de los problemas u oportunidades, tanto del contexto externo como interno, que lo afectan.

Por consiguiente, estos estudios son siempre, una instancia de diagnóstico previo a la formulación definitiva de cualquier proyecto, dado que ejercen un papel fundamental para la comprensión de comportamientos y actitudes de los usuarios, reducen incertidumbres, avalan las decisiones, permiten planificar proyectos bien fundamentados.

La aplicación de esta herramienta de gestión puede seguir diferentes caminos, hay muchas posibilidades y formas de realizarlos, pero siempre implica un proceso de investigación que garantiza objetividad y sistematicidad. A continuación, presentaremos una de ellas:

Proceso de Estudio de Usuarios (Cómo hacerlo)

Etapa Preliminar:

1. Conocer el entorno a través de un diagnóstico tanto de la institución que contiene a la unidad de información como de esta última y la segmentación de los usuarios, será el punto de partida para **precisar y fundamentar la necesidad de realizar el estudio** y sus beneficios.

Etapa de Diseño:

2. Determinar el **problema u oportunidad** a investigar en base a los resultados del diagnóstico y no a intuiciones o modas.
3. Establecer **objetivos** que se desprendan del problema u oportunidad determinado en la fase anterior. Estos orientarán el diseño del estudio, guiando la recogida de información pertinente.
4. Decidir qué **tipo de información** se requiere y de que **fuentes** se obtendrán. Se definirá si para lograr los objetivos planteados vamos a necesitar información primaria o secundaria, y si las fuentes serán los propios usuarios u otros documentos o registros que se hayan producido con una finalidad distinta de este EU, como los censos, las papeletas de pedido, etc.
5. Indicar los **métodos para la recogida de datos** en función del tipo y fuente de información que se requiera, podrán ser directos, indirectos o una combinación de ambos. Estos imprimirán rigor y riqueza al EU.
6. Construir el **instrumento de recolección de datos**, realizando la Prueba de Pertinencia y la Prueba Piloto. Dicho instrumento se desprende necesariamente del método seleccionado, las preguntas redactadas y las categorías establecidas facilitarán reunir información que responda a cada uno de los objetivos.
7. Fijar la **muestra** que representará al segmento en estudio.

Etapa de Implementación:

8. Llevar a cabo la r**ecolección de datos,** siguiendo un cronograma para evitar dispersiones y visualizar las tareas a realizar en función de la obtención de los datos.
9. **Procesar y analizar** los datos recogidos. Esta fase nos permite buscar explicaciones y comprender al usuario, sus necesidades, sus conductas y sus satisfacciones o insatisfacciones en relación tanto a la información requerida como a la unidad de la información.
10. Redactar y elevar el **informe** con la información objetiva que favorecerá la toma de decisiones acertadas en función de crear, modificar, mejorar o eliminar recursos o servicios de la biblioteca y archivo. Además, a través de su publicación, presentación en congresos, etc. se difundirán los resultados y se incentivará su realización.

De lo anterior se desprende el gran compromiso que implica enseñar a diseñar e implementar EU. En función de esto surgen estrategias que se van ajustando teniendo en cuenta las experiencias de años anteriores, así como el perfil y los estilos de aprendizaje de los estudiantes.

A lo largo de los espacios y las actividades de acompañamiento al aprendizaje se recopilaron y sistematizaron aciertos y errores frecuentes y significativos detectados en las prácticas llevadas a cabo por los estudiantes. A estos últimos se les otorgó un papel preponderante en la construcción del proceso continuo de revisión y modificación de las prácticas docentes y pedagógicas, proponiendo a los estudiantes diferentes

herramientas para pensar a medida que construían nuevos conocimientos.

4 ESTRATEGIAS

Preparar a los estudiantes para el futuro, es una responsabilidad y un compromiso de los equipos de catedra, por esta razón necesitamos, según lo expresan Álvarez Gómez, Guzmán Acuña y González Romero (2006, p. 13), "revisar continuamente los métodos y los medios de manera que el estudiante resulte mejor preparado para funcionar en la sociedad en la que se desenvuelve".

En consecuencia, se implementan estrategias de enseñanza, es decir procedimientos y recursos, con la pretensión de suscitar aprendizajes significativos, esperando impulsar el surgimiento de nuevas ideas y contagiar el entusiasmo.

A fin de que el proceso de aprendizaje sea positivo se considera fundamental crear vínculos genuinos, tender puentes con los estudiantes. Esto determina que al iniciar el cursado se los invite a reflexionar acerca de sus expectativas y sus realidades en relación a la materia y su cursada. Aquí comienza el conocimiento en torno a los destinatarios de nuestras propuestas de enseñanza, pudiendo distinguir qué los caracteriza y motiva como punto de partida para ajustar las estrategias de enseñanza con sus estrategias de aprendizajes, conocimientos, experiencias previas e intereses.

Concretamente, desde las cátedras aquí presentadas, se implementaron las siguientes estrategias que les posibilitaron la comprensión y apropiación de los contenidos, así como el reconocimiento de la complejidad de los mismos, promoviendo

aprendizajes significativos y relevantes para su formación como profesionales de la información.

a) Material de Enseñanza

El diseño y la producción de estos materiales fueron pensados con la idea de ofrecer a los estudiantes una guía práctica, útil y de ágil consulta como complemento a la bibliografía de la cátedra, los temas aquí expuestos no están concluidos, ni cerrados en sí mismos, son una puerta abierta a seguir profundizándolos, a entrelazarlos con sus experiencias y saberes previos, para construir nuevos conocimientos, pensando críticamente aquello que les ayudará a cimentar, paralelamente, un perfil profesional comprometido con la sociedad a través de la información y la responsabilidad social que nos compete. En síntesis, se pensaron centrados en la actividad del estudiante y en la construcción colectiva del conocimiento.

Al momento de redactar este material se tuvieron en cuenta experiencias de muchos años de trabajo en diferentes tipos de bibliotecas/archivos y en docencia, los resultados de la revisión de estudios presentados por distintos autores, poniendo especial atención en los resultados alcanzados al sistematizar los errores comunes encontrados en los trabajos de campo realizados por los estudiantes de diferentes cohortes en cada una de las asignaturas.

En los materiales se proponen herramientas específicas para lograr la adquisición de competencias para diagnosticar tanto el entorno donde se encuentran insertas nuestras unidades de información: archivos y bibliotecas, como su complejidad interna, también para conocer a los usuarios, sus necesidades y conductas informativas, y su grado de satisfacción en relación a los recursos y servicios que se les ofrecen, entre otros.

Este material de enseñanza se publicó bajo el título "Conocer, comprender y acompañar a los usuarios de las bibliotecas y archivos: Estudios de Usuarios", con licencia *creative commons*, y fue puesto a disposición de los estudiantes en las aulas virtuales de las materias.

Por otro lado, durante el cursado, junto a los estudiantes, se realiza la exploración de alternativas para afrontar los desafíos de su aprendizaje, y como respuestas a estos se crearon **tutoriales** utilizando diferentes formatos y aplicaciones, y se rediseñó el **aula virtual Moodle** en función de los aportes de los destinatarios, logrando que sea más funcional en relación a sus necesidades.

b) Foros de lectura

Estos se generaron con los objetivos de activar o generar conocimientos previos, establecer expectativas adecuadas en los estudiantes y orientar la atención de los mismos.

Constan de seis momentos: 1- la construcción de fichas de lectura individuales, para lo cual los estudiantes deben recuperar un artículo académico/científico pertinente y actualizado en función de un tema específico del programa, siguiendo un cronograma preestablecido y poniendo en práctica sus competencias en ALFIN. 2- publicar la referencia bibliográfica según APA en un foro abierto para tal fin en el aula virtual, con la consigna que los textos no se pueden duplicar. 3- desarrollar la ficha de lectura, lo que implica completar diferentes campos que incluyen la referencia bibliográfica, las citas textuales seleccionadas consignando página y párrafo de donde se extrajo, y las reflexiones personales, correspondientes a cada una de dichas citas, relacionándolas con sus conocimientos y experiencias previas. 4- los estudiantes suben las fichas al aula

para su valoración. 5- los docentes comparten todas las fichas, organizadas por tema, en un espacio de lectura colaborativa dentro del aula virtual, quedando así a disposición de todos los compañeros. 6- en un espacio denominado "club de lectura académica" se lleva a cabo la puesta en común de lo leído y reflexionado por cada uno, produciéndose un intercambio de saberes en el que los estudiantes toman protagonismo, transformándose en sujetos activos en su propio proceso de aprendizaje, a la vez que aporta al aprendizaje colaborativo, ampliando las posibilidades de una comprensión integral sobre el tema en cuestión.

c) Trabajos prácticos (TP) y Trabajos integradores (TI)

Los **TP** son actividades grupales cuyo propósito se centra en que los estudiantes comprendan los conceptos teóricos a partir de su aplicación práctica, otorgándole significado a su aprendizaje al realizar un ejercicio que les permite experimentar en situaciones reales lo que se está estudiando, así como conectar los resultados de la enseñanza con el desarrollo de futuro profesional, entre otros beneficios.

Los estudiantes formalizan su práctica en una biblioteca o archivo real seleccionado libremente, se sugiere que sea una unidad de información en la que se desempeñe alguno de los integrantes del grupo, pero no es obligatorio. Esto facilita el acceso a los datos, encontrar sentido a la actividad que se realiza al ver resultados tangibles y aplicables, así como dejar en la institución anfitriona un ejemplar del trabajo para que esta pueda aprovechar lo datos concretos y validados que recibe como antecedentes para nuevos proyectos. Consecuentemente logran vincularse con la realidad en su área de competencia.

En cada TP se van desarrollando las fases del EU, entrelazando uno con otros, siendo el anterior la base de donde se desprenden los próximos y como tal siguen un hilo conductor, coherente en su totalidad.

Las entregas de estos son sucesivas y pautadas, se realizan en el espacio destinado en el aula virtual a través de la presentación de borradores que tienen que cumplir las condiciones formales establecidas por la cátedra. Los mismos reciben devoluciones regulares que incluyen observaciones detalladas por parte de los docentes, sobre las cuales los estudiantes hacen los ajustes solicitados y vuelvan a entregar.

Esta secuencia permite llevar a cabo una evaluación proceso, en donde el error es considerado como oportunidad de aprendizaje, a la vez que permite al docente entender las dificultades de orden académico para abordarlas y tratar de cambiarlas. Considerando lo anterior se retoman temas que presentan mayor dificultad y se piensan nuevas estrategias.

Otro aspecto a destacar es que durante el acompañamiento y evaluación de procesos que se efectúan en el transcurso de las materias, se atiende al desarrollo de la capacidad de redacción de conceptos en forma clara y coherente, haciendo hincapié en que en todas las instancias de su formación, como en las de su labor cotidiana en archivos y bibliotecas se requiere que elaboren informes, desarrollen un tema de manera escrita u oral, presenten y fundamenten proyectos o expliquen los resultados de su trabajo en forma correcta y profesional, para lo cual requieren escribir correctamente.

Con el tiempo se incorporaron los **Talleres** con el objeto de acompañar a los estudiantes a superar las dificultades con las que

se habían encontrado al momento de llevar a cabo tanto el diagnóstico de la unidad de información como el diseño del EU.

Estos tienen la siguiente dinámica: 1- presentar un borrador del TP que se está desarrollando. 2- situar a los compañeros y docentes en relación al proceso que se llevó a cabo hasta el momento. 3- explicitar las dudas e inconvenientes que surgieron durante el desarrollo del mismo. 4- el docente aclara las dudas, orienta al grupo para que pueda continuar con su EU, y los compañeros de otros grupos que tengan alguna sugerencia fundada al respecto la comparte con el resto. 5- los estudiantes avanzan, con mayor seguridad y confianza, en la realización de los trabajos.

A manera de cierre de los TP presentan un **Trabajo Integrador**, que consiste en enlazar la totalidad de los TP desarrollados y corregidos en una única presentación escrita a modo de informe de diseño de EU, que luego cada grupo expone oralmente para sus compañeros y docentes el último día de clase.

Dada la calidad de los trabajos realizados se invita a presentarlos en alguna jornada o encuentro a nivel local, iniciativa que fue muy bien recibida por los estudiantes y la comunidad.

d) Análisis de artículos de EU

En una última instancia se analizan casos concretos, reales de EU publicado en revistas académicas/científicas. Esto implica desglosar los artículos, es decir hacer el camino inverso al de los TP en el que los estudiantes iban construyendo el diseño de su EU.

En esta oportunidad se asigna a cada estudiante un EU publicado y ellos lo descomponen en las diversas fases del diseño: 1- comienzan observando y analizando si todas estas están presentes y el contenido de las mismas. 2- luego, justifican desde

la teoría porque cada uno de los elementos ha sido correcta o erróneamente planteado. 3- Por último, indican si hay fases que no se tuvieron en cuenta y explican cómo afecta esto al proyecto de EU.

De esta manera se les propone reflexionar teóricamente desde otro lugar, reforzando aprendizajes y experimentando, en cierta forma la autoevaluación de los aprendido.

e) Pregunteros

Se trata de listados exhaustivos de preguntas a desarrollar, que abarcan el contenido de cada una de las unidades del programa. Se implementan con el objetivo de orientar la atención de los estudiantes. Los mismos no son obligatorios, pero, en general, los responden como estrategia de estudio para las evaluaciones parciales.

5 CONSIDERACIONES FINALES

Las asignaturas Usuarios de la información, Gestión y marketing archivístico y el Seminario de EU colocan en el centro de sus esfuerzos a los estudiantes con los que interactúa a partir de los contenidos, las propuestas, las devoluciones a sus trabajos, el compartir en los espacios de encuentro académico.

Las estrategias ofrecidas buscan generar aprendizajes significativos para el desarrollo de diseños e implementación de estudios de usuarios, en este sentido el proceso de enseñanza va acompañado de la reflexión continua sobre lo que se enseña en relación a las respuestas de los estudiantes a partir de sus interacciones, sus prácticas, sus errores y sus aciertos.

A su vez, al insertar la práctica en entornos reales, se intenta facilitar la comprensión de las diferentes temáticas y su aplicación

en situaciones concretas, es decir vincular estrechamente la teoría con la práctica en la formación de los futuros profesionales.

Se los invita a desarrollar competencias transversales que utilizarán hasta la finalización de sus estudios como en su vida profesional, por ejemplo, de alfabetización en información, de lectura y escritura académicas, de diseño de proyectos, de trabajo en equipo entre otras.

Teniendo en cuenta que cada curso es diferente, así como sus necesidades, intereses, expectativas y estilos de estudio, se considera que el apoyo personalizado y la escucha atenta ofrecidos a los estudiantes genera vínculos de confianza que los predisponen positivamente reforzando su aprendizaje**.**

Al trabajar de esta manera los docentes reciben a su vez, los beneficios del aprendizaje continuo, de las experiencias de intercambio con los pares y con los estudiantes, la posibilidad de ampliar su mirada, sus conocimientos y el disfrute de la tarea cotidiana.

En conclusión, todo se orienta a fomentar en los estudiantes el desarrollo de competencias y actitudes profesionales de relevancia, para que, llegado el momento, ocupen un rol activo que les permita a partir de los EU:

- Situar al usuario como centro de la unidad de información;
- Buscar el encuentro con los usuarios;
- Salir de su zona de confort;
- Estar abiertos a nuevas posibilidades;
- Tomar decisiones acertadas en función de lograr la satisfacción de sus usuarios;
- Reflexionar sobre las diversas situaciones;

- Presentar argumentos sólidos;
- Inducir dinamismo a sus bibliotecas y archivos;
- Introducir alto valor añadido a su trabajo;
- Establecer comunicaciones asertivas.

REFERENCIAS

ALGÁN, R. S.; BERSTEIN, B. S. Investigación de mercado en cultura: una herramienta clave para la gestión de las artes. *Culturas. Revista de Gestión Cultural*, Valencia, v. 7, n. 2, p. 1-19, 2020.

ÁLVAREZ GÓMEZ, M.; GUZMÁN ACUÑA, J.; GONZÁLEZ ROMERO, V. M. *Aprendizaje por Búsqueda:* de la Información al Conocimiento. Puerto Vallarta: Centro Universitario de la Costa Universidad de Guadalajara, 2006.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades. *In*: CALVA GONZÁLEZ, J. J. (Coord.) *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios.* México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015.

DÍAZ BARRIGA ARCEO, F.; HERNÁNDEZ ROJAS, G. *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México: McGraw Hill, 2005.

LADRÓN DE GUEVARA, M. C.; SOLARO, G. N.; RODRÍGUEZ, M. V. *Conocer, comprender y acompañar a los usuarios de las bibliotecas y archivos*. Estudios de Usuarios. Córdoba: FFyH. UNC, 2019.

A RELAÇÃO ENTRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E PRÁTICA INFORMACIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NO ENSINO, NA PESQUISA E NA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Marianna Zattar
Nysia Oliveira de Sá

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea tem vivenciado, nas últimas décadas, transformações políticas, sociais e econômicas profundas. Neste contexto, as universidades, como instituições sociais, procuram estimular a construção do conhecimento que, *a priori*, vai contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e do planeta. Para tanto, procuram se basear no princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, nem sempre consensuais nas universidades públicas brasileiras, que perpassa pela formação em determinada área do conhecimento, pela produção do conhecimento, além de pesquisas que considerem as demandas da sociedade. Trata-se de uma via de mão dupla que considera a universidade como parte da sociedade e não um ente deslocado.

Ao considerar essa perspectiva, a educação superior assume o compromisso de formar profissionais que, para além do conhecimento adquirido para o exercício de uma profissão, sejam cidadãos e, consequentemente, possam contribuir para uma

sociedade melhor. Assim, ao projetar a atuação da universidade para as próximas décadas, há que se pensar na formação dos futuros profissionais, de tal modo que se tornem responsáveis ética e socialmente, ou seja, que exerçam a cidadania ao longo da vida.

Nesta perspectiva, o fazer docente na sua dimensão formativa, além de buscar o saber-fazer próprios de uma profissão específica, auxiliando o estudante a partir dos princípios da tríade ensino/pesquisa/extensão, preservando as especificidades de cada um, deve estimular práticas que envolvam ações cidadãs. Para Isaia (2006, p. 73), "estão contempladas as diversas ações formativas necessárias ao processo constitutivo do ser professor".

Na prática docente, busca-se a integração desses princípios por meio de atividades complementares que preveem a introdução de elementos teórico-práticos, de modo que possam desenvolver habilidades e competências para além daquelas previstas no projeto pedagógico, considerando a realidade social. Assim, tais atividades podem ser projetos de iniciação científica, de extensão universitária, eventos científicos, atividades de monitorias dentre outros.

Tal questão se reveste de importância no momento atual para as instituições públicas de ensino superior, devido ao destaque que as ações de extensão assumem na interação entre a universidade e a sociedade, baseadas na indissociabilidade do ensino, da pesquisa e da extensão. Outro aspecto relevante é a atualidade da temática *Competência em Informação* e sua aplicabilidade em diferentes contextos.

Na perspectiva deste trabalho, foca-se nas diretrizes "impacto na formação do estudante e transformação social", da Política Nacional de Extensão Universitária e no ODS 4 –

Educação de qualidade da Agenda 2030, baseado no conceito de Competência em Informação (CoInfo). Almeja-se, assim, apresentar um relato de experiência das diferentes ações que se relacionam com as noções de Competência em Informação e Prática Informacional no Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (CBG/UFRJ).

2 ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

A consolidação do princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão está inexoravelmente atrelada ao projeto de universidade, ou seja, que a formação e a produção de conhecimento atuem de forma dialógica com toda a sociedade e não se volte apenas para uma parcela da mesma. Tal princípio se encontra inserido no artigo 207 da Constituição de 1988, "as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão" (BRASIL, 1988). Depreende-se, assim, que tal princípio não pode ser considerado de forma isolada, conforme declara Santos (2005, p. 46-47), ou seja, parte-se do pressuposto de que "no século XXI só há universidade quando há formação graduada e pós-graduada, pesquisa e extensão. Sem qualquer destes, há ensino superior, não há universidade".

Este princípio da indissociabilidade contribui para que a universidade, na perspectiva de Mazzilli (2011, p. 219), possa

> gerar um novo movimento no processo de produção e socialização do conhecimento na educação superior, ao relacionar dialeticamente o ensino

> (apropriação, pelos estudantes, do conhecimento historicamente produzido pela humanidade), a pesquisa (produção de novos conhecimentos a partir de problemas emergentes da prática social) e a extensão (intervenção nos processos sociais e identificação de problemas da prática que demandam novas pesquisas).

O conhecimento, esclarece ainda essa autora, ganha significado quando se pergunta pelo processo de sua produção e pelo seu significado na vida social, através de questões emergentes da prática, ação possibilitada pela função da extensão. Assim, se estabelece um fluxo contínuo onde por meio das atividades de extensão, ou seja, da prática, são identificados problemas que vão gerar pesquisas, procurando respostas para esses problemas que retornarão ao ensino e assim sucessivamente, propiciando um processo interativo entre ensino, pesquisa e extensão.

A formação universitária deve ir além da transmissão de informações, da mera profissionalização; deve considerar também questões oriundas de diferentes setores da sociedade, de modo a buscar a formação do sujeito integral, capaz de compreender o mundo, a natureza e que possa promover a melhoria da vida.

O Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX, 2012) dá materialidade, como explicitado na introdução da Política Nacional de Extensão Universitária, ao compromisso assumido pelas universidades públicas, de torná-las "um instrumento de mudança social em direção à justiça, à solidariedade e à democracia" (FORPROEX, 2012, p. 7) e apresenta os cinco princípios indissociáveis da

extensão universitária que são: Interação Dialógica, Interdisciplinaridade e Interprofissionalidade, Indissociabilidade, Ensino-Pesquisa-Extensão, Impacto na Formação do Estudante, Impacto e Transformação Social (FORPROEX, 2012, p. 29).

Em 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) lançou o documento "Transformando o nosso mundo: a Agenda 2030" para o desenvolvimento sustentável, no qual indica 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para promover mudanças econômicas, sociais e ambientais em todo o mundo, visando erradicar a pobreza e proteger o planeta.

As propostas elencadas na Agenda 2030 e os princípios apresentados na Política Nacional de Extensão se entrecruzam e se expandem em busca de um objetivo comum, que é melhorar o mundo, ressaltando-se a ODS 4.7:

> Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.

Na próxima seção, indica-se a relação entre a competência em informação e a prática informacional para que, mais a frente, possam ser apresentadas as atividades de ensino, pesquisa e extensão na formação de bibliotecários e bibliotecárias do CBG.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS À PRÁTICA INFORMACIONAL

A competência em informação remete ao "*Information literacy*" que Paul G. Zurkowski, então presidente da *Information Industry Association*, indica no relatório "*The information service environment relationships and priorities*", em 1974, para estabelecer as diretrizes de um programa nacional de preparação e acesso universal à *Information Literacy* aos norte-americanos (DUDZIAK, 2003, 2010).

A relação entre competência em informação com os estudos de usuários, comportamento informacional, busca informacional ou a prática informacional pode ser estabelecida a partir do paradigma da informação, a saber: físico, cognitivo ou social (CAPURRO, 2003). O olhar para a informação pode orientar as definições do que vem a ser competência em informação e, por conseguinte, as ações relacionadas.

De acordo com Zattar (2017), as diferenças epistemológicas e ontológicas entre estudos de usos e usuários, comportamento informacional, busca informacional ou a prática informacional estão ligadas, essencialmente, às abordagens, focos e perspectivas. Por exemplo, os estudos de usuários têm uma base funcionalista e objetiva, ou seja, a informação está posta e são observados os usos que os indivíduos e as comunidades fazem dela. Já o comportamento informacional remete ao behaviorismo ou ao ponto de vista comportamentalista em que o processo de aprendizagem é tido de forma modular e desconsidera os aspectos internos que ocorrem na mente do sujeito. A busca informacional se relaciona com a abordagem cognitivista ao focar nos fenômenos a partir do uso da informação e nos fatores associados ao analisar a percepção e o pensamento do sujeito a

partir dos seus estados mentais. E a prática informacional é vista como uma ação social a partir da interação entre os processos de busca e uso de informações que são constituídos coletivamente, socialmente e dialogicamente.

Como assevera Araújo (2017, p. 221), as práticas informacionais são constituídas a partir de um

> [...] movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa.

Para Tuominen, Savolainen e Tajla (2005), a competência em informação é uma prática sociotécnica ligada a determinado domínio do conhecimento. Para isso, de acordo com os autores, deve-se extrapolar o olhar para a capacidade dos indivíduos e considerar como as pessoas interagem umas com as outras e com os artefatos técnicos em seus ambientes de informação.

Nota-se que, do mesmo modo que ocorre com a prática informacional, a competência em informação trata das ações a partir do ponto de vista social da informação em comunidades como, por exemplo, de práticas e epistêmicas, localizadas em determinados contextos e culturas. Sob este ponto de vista,

Tuominen, Savolainen e Tajla (2005) indicam que o conhecimento envolve a construção de significados em redes de atores e artefatos, tendo como base a compreensão do mundo da vida.

A seguir são apresentadas as atividades complementares desenvolvidas no CBG, no período de 2015-2020.

4 AÇÕES NO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

As ações de competência em informação e prática informacional no Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, acontecem nas esferas do ensino, da pesquisa e da extensão universitária.

No ensino, se dá pelo conjunto de quatro disciplinas obrigatórias, a saber:

a) "Serviço de referência" (ofertada no 3º período do curso de graduação);
b) "Recursos Informacionais I" (ofertada no 4º período do curso de graduação);
c) "Recursos Informacionais II" (ofertada no 5º período do curso de graduação);
d) "Competência em Informação" (ofertada no 6º período do curso de graduação).

Tais disciplinas estão inseridas no eixo "Educação, Mediação, Sociedade e Cultura", que tem como um dos focos a contextualização das atividades biblioteconômicas no âmbito da educação, da cultura e da sociedade.

Na pesquisa, tem-se os projetos de iniciação científica:

a) "Competência em informação e prática informacional: um estudo do desenvolvimento sustentável e do exercício da cidadania", realizado entre 2016 e 2018 e desenvolvido entre 2018 e 2020;
b) "Infodemia, competência em informação e prática informacional: um estudo dos critérios de avaliação de fontes de informação no exercício da cidadania", iniciado em 2020.

Na extensão, são os projetos desenvolvidos no período de 2015-2020:

a) A competência em informação na iniciação científica do curso integrado em meio ambiente – Colégio Pedro II – Campus São Cristóvão - 2015, 2016, 2017;
b) A competência em informação no ensino médio integrado ao técnico em informática – Colégio Pedro II – Campus Tijuca II – 2018;
c) Competência em informação em domínios especializados: projeto de extensão universitária no centro de pesquisa de informação e dados (COPED), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) – 2018;
d) Fórum sobre competência em informação – pesquisas e práticas no Rio de Janeiro, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.

Os projetos, após aprovação nas diferentes instâncias acadêmicas, são cadastrados no Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA), institucionalizando-os, possibilitando, assim, aos discentes a integralização da carga horária para obtenção do diploma. Os resultados desses projetos são apresentados em eventos e publicações científicos e também na Semana de Integração Acadêmica da UFRJ (SIAC), evento anual em que são apresentados projetos desenvolvidos pelo corpo social da universidade, em todas as áreas do conhecimento.

Outro aspecto a ser ressaltado é que os projetos de extensão resultam de parcerias entre diferentes instituições localizadas no estado do Rio de Janeiro, como, Colégio Pedro II, Fundação Oswaldo Cruz, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rede Baixada Literária, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), entre outras, as quais integram a Rede de Competência em Informação (Rede CoInfo), criada em 2017.

Em 2018, foi cadastrado na plataforma de grupos de pesquisa do CNPq o Laboratório de Competência em Informação e prática informacional (LabCoInfo), com duas linhas de pesquisa: competência em informação e prática informacional, com a participação de docentes de diferentes instituições de pesquisa além de discentes do CBG, e do Programa de Pós-Graduação do IBICT.

A partir das ações desenvolvidas no ensino, na pesquisa e na extensão do CBG pode-se observar a relação entre Competência em Informação e Prática Informacional sob as perspectivas teórico e prática em que os estudos e pesquisas acontecem em sintonia com as práticas e ações desenvolvidas com a comunidade universitária e a sociedade como um todo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A universidade historicamente se apresenta como lugar de produção de conhecimento que, ao longo das décadas, se articula ao ensino e à extensão. Assim, o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão procura responder aos anseios da sociedade, buscando uma formação e geração de conhecimento em constante diálogo com as questões da sociedade.

Para tanto, essa interlocução deve estar alinhada com as profundas e complexas mudanças econômicas, sociais, políticas e até tecnológicas que vêm transformando o mundo atual, como as elencadas na Agenda 2030. Retomando a ODS 4, que tem como objetivo procurar assegurar uma educação que seja inclusiva, igualitária e de qualidade, as universidades públicas podem contribuir para essa mudança, estimulando a inovação e aprofundando as discussões em torno dos objetivos basilares da universidade.

É importante, também, que os conhecimentos construídos pelo corpo discente durante a sua vida universitária possibilitem a necessidade de ações que promovam o desenvolvimento sustentável, considerado aqui no seu conceito mais abrangente (estilo de vida sustentável, direitos humanos, igualdade de gênero, entre outros aspectos do exercício da cidadania)

No que se refere à atividade docente, cabe estimular cada discente a procurar, com disciplina e método, respostas para as suas indagações por meio de projetos de pesquisa e extensão, que não fiquem restritos às salas de aula. É importante também enfatizar que, na sua formação geral, aspectos como ética, consciência social responsável e atitude cidadã para toda a vida são essenciais.

Buscou-se apresentar neste relato de experiência as atividades desenvolvidas tanto no que se refere aos projetos de pesquisa e extensão como também em outras ações que possuem como princípio basilar o compartilhamento de informações e a troca de saberes entre diferentes sujeitos, o que propicia uma experiência muito mais rica.

Por fim, entende-se que todos os questionamentos levantados/elencados aqui são grandes desafios que exigem constante reflexão, envolvendo a universidade como instituição e seu corpo social para que seja possível uma universidade que se integre à sociedade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são "Práticas Informacionais"? *Inf. Pauta,* Fortaleza, v. 2, n. esp., 2017.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.* Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 21 nov. 2020.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003, Belo Horizonte. *Anais* [...] Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. p. 1-21. Disponível em: http://www.capurro.de /enancib_p.htm. Acesso em: 22 nov. 2020.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS (FORPROEX). *Política Nacional de Extensão Universitária*, 2012. Disponível em: https://proex.ufsc.br/files/2016/04/Pol%C3%ADtica-Nacional-de-Extens%C3%A3o-Universit%C3%A1ria-e-book.pdf. Acesso em: 22 nov. 2020.

ISAIA, Silvia Maria de Aguiar. Desafios à docência superior: pressupostos a considerar. *In*: RISTOFF, Dilvo; SEVEGNANI, Palmira (Org.). *Docência na educação superior.* Brasília: INEP, 2006. p. 63-96.

MAZZILLI, Sueli. Ensino, pesquisa e extensão: reconfiguração da universidade brasileira em tempos de redemocratização do Estado. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, v. 27, n. 2, p. 205-221, maio/ago. 2011.

ONU. Plataforma Agenda 2030. *A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. [2015]. Disponível em: http://www.agenda2030.com.br/sobre/. Acesso em: 22 nov.2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A Universidade no século XXI:* para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005 (Coleção Questões da Nossa Época, v. 120).

TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Rrijo; TALJA, Sanna. Information literacy as a sociotechnical practice. *The Library Quarterly*, v. 75, n. 3, p. 329-345, 2005.

ZATTAR, Marianna. *Prática informacional em redes no domínio da governança da água:* um estudo sobre o processo de produção do conhecimento. Orientadora: Regina Maria Marteleto. 2017. 159 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2017.

USUARIOS EN COMUNIDADES VULNERABLES: BIBLIOTECOLOGÍA SOCIAL Y EXPERIENCIA UNIVERSITARIA DOCENTE ARGENTINA

Julio Díaz-Jatuf
Viviana Appella

1 INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas deben constituir siempre un compás que acompañen los diferentes procesos sociales, políticos y culturales que las sociedades experimentan y las variadas realidades que van mutando de forma cotidiana; son los profesionales de la información los principales intérpretes de no estar ajenos a dichos procesos con el objeto de lograr ayudar a las diferentes comunidades a las que brindan sus servicios, principalmente las más vulneradas, y fortalecer la conformación de una ciudadanía equitativa e inclusiva. Los aspectos socios-políticos de la disciplina bibliotecológica es fundamental para entender la noción de servicios que debemos brindar a nuestros usuarios.

Los aspectos tecnológicos en las bibliotecas hoy están atravesados por numerosas posibilidades de conexión y accesos a variados tipos de servicios a la distancia, desde catálogos en línea hasta consultas de referencia por diferentes canales de comunicación como pueden ser las redes sociales o el correo electrónico, pero si los mismos no son accesibles y democráticos

es en vano hablar de la verdadera función social de dichas instituciones.

El concepto de Bibliotecología Social viene a cubrir esa necesaria visión, plasmada desde la literatura hispanoparlante:

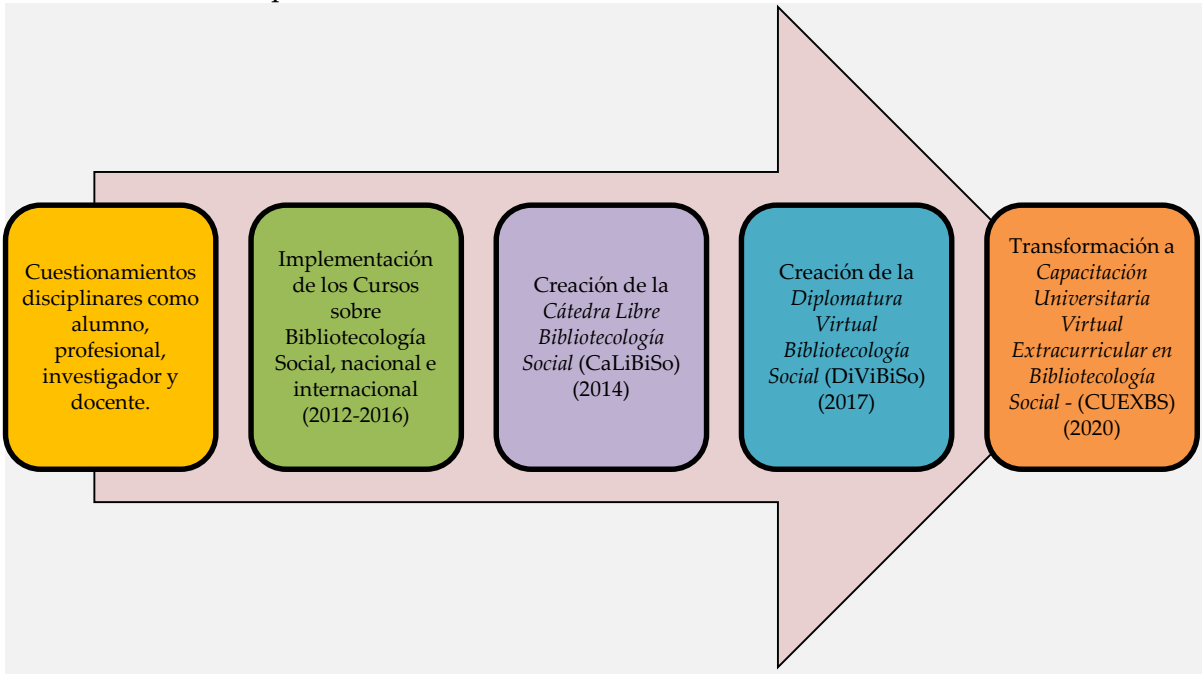
> como una corriente, tendencia o manifestación crítica y teórico-práctica de la técnica o disciplina denominada bibliotecología...son dos cosas: por un lado, un análisis del panorama bibliotecológico, bibliotecario e informacional y documental en sus aspectos sociales y políticos...y por otro lado, se trata de una revisión crítica de la metodología y los contenidos doctrinarios de la técnica o disciplina bibliotecológica tradicional para nutrirla de una episteme inter y transdisciplinar (FOIS; GIMENO PERELLÓ, 2008).

La enseñanza de la Bibliotecología Social en la Universidad de Buenos Aires comienza a partir de la iniciativa personal del Prof. Julio Díaz-Jatuf, con la impartición de sus cursos gratuitos a través de extensión universitaria denominados: "Bibliotecología Social: de la teoría a la práctica" en sus diferentes ediciones 1ª (2012), 2ª (2013), 3ª (2014), 4ª (2015) y 5ª (2016), con el objeto de darle un entorno necesario a la disciplina bibliotecológica y adaptarla a las nuevas necesidades sociales en Argentina y América Latina logrando en dichas formaciones la "capacitación gratuita a nivel nacional e internacional de 1978 agentes" (DÍAZ-JATUF, 2016) de forma presencial y a distancia a través del correo electrónico. Conjuntamente con ese accionar, y desde 2014 se conforma la 'Cátedra Libre Bibliotecología Social (CaLiBiSo)', también a cargo del mismo docente como fundador y director,

creada por Resolución del Consejo Directivo nº 503, del 24 de junio 2014 de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Las Cátedras denominadas 'Libres' son aquella creadas para difundir áreas de la cultura y del saber que no encuentran lugar específico en la currícula institucional de forma oficial y que las diferentes universidades ofrecen, con el derecho a ejercer la docencia en absoluta libertad. CaLiBiSo, se constituye como la primera cátedra dentro de la disciplina bibliotecológica en el marco de dicha universidad desde la fecha de la creación de carrera en 1922 hasta la actualidad, que continua vigente a través de diferentes actividades de formación y extensión.

En la Fig. 1 se presenta una breve trayectoria de la evolución de la formación en Bibliotecología Social en la Universidad de Buenos Aires, desde su génesis hasta su estado actual; y en la Tabla. 1 las materias, seminarios, carga horaria y cuerpo docente de la 'Capacitación Universitaria Extracurricular Virtual en Bibliotecología Social' (CUEXBS) que sigue llevando a cabo.

Figura 1 – Evolución de la Capacitación Universitaria extracurricular virtual (CUEX): desde las ideas hasta su implementación.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1 – Materias, Seminarios, carga horaria y cuerpo docente de la Capacitación Universitaria Extracurricular Virtual en Bibliotecología Social (CUEXBS).

	Módulos	Cantidad de horas
1	**Bibliotecología Social** (BSO) [materia]	25
2	**Bibliotecas Multiculturales y Resilientes** (BMR) [materia]	21
3	**Servicios Informativos en Comunidades Vulnerables** (SIC) [materia]	21
4	**Información y Salud** (ISA) [materia]	21
5	**SEM-1: Información y Género** (IYG) [seminario]	20
6	**SEM-2: Información y Adultos Mayores** (IAM) [seminario]	20
	Total de horas	128
	Cuerpo docente: 2 docentes-tutores	

Fuente: Elaboración propia.

El objeto general del presente capítulo es presentar un estudio de caso desde la experiencia en la docencia universitaria argentina, sobre el abordaje y capacitación para la formación de usuarios en comunidades vulnerables a partir de un estudio de caso didáctico formativo como lo constituye el dispositivo "Capacitación Universitaria Extracurricular (CUEX) en Bibliotecología Social" dictado en forma virtual por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires a partir de 2018.

2 JUSTIFICACIÓN

En el proceso de estudiar y formar una comunidad de usuarios intervienen muchos factores: desde determinar las necesidades de información hasta analizar el comportamiento en las búsquedas de las mismas, pero se sabe que el término "vulnerabilidad" se encuentra relacionada con la fragilidad y/o escasa capacidad de defensa ante riesgos inminentes y está muy relacionada con la capacidad que una persona, grupo o comunidad tiene para advertir, resistir y recuperarse de un riesgo próximo (Ej: comunidad de adultos mayores, pueblos originarios, comunidad LGTB, etc.).

Se ha establecido de que:

> […] los bibliotecarios son mediadores entre una mente – a la que se le podría denominar mente fuente – y otra mente – la mente usuario. Lo que se intercambia entre las mentes fuente y usuario puede llamarse una unidad epistemiológica por que cambia el estado del conocimiento de una de las partes (ROMANOS DE TIRATEL, 2000, p. 15).

Pero en estos contextos sociales vulnerables, ¿cómo generar estrategias para la mediación, el estudio y la formación de usuarios con el objeto de ayudar a conformar ciudadanos autónomos, en defensa de sus derechos e incorporarse así a los espacios democráticos de participación, para revertir el proceso de vulnerabilidad desde la información y el conocimiento y generar mayor seguridad a las diferentes comunidades?

La justificación y relevancia social sobre el presente tema debe implicar la ampliación de las fronteras del conocimiento,

plasmando aquí un estudio de caso, no enfocado en los usuarios como actores principales, sino previamente en un elemento también importante, la formación del profesional en Bibliotecología en relación con su entorno real. El mismo se desarrolla a partir del interés y líneas de trabajo de los autores sobre las temática de educación, inclusión y Bibliotecología Social (APPELLA, 2016, 2015; DÍAZ-JATUF, 2020, 2018, 2016, 2015, 2014, 2013, 2012) para cubrir un área de vacancia ante "la ausencia de publicaciones que poseen informes de experiencias y reflexiones teóricas que abarcar prácticas sociales y políticas dentro del alcance de Bibliotecología" (SPUDEIT; MORAES, 2018, p. 13, traducción de los autores).

3 DESARROLLO

Partiendo del estudio de caso como medio pedagógico, técnica de aprendizaje y estrategia eficaz para adoptar desarrollos de diferentes habilidades para la resolución de los mismos, con el objeto de acercar a los aprendices a la realidad del ejercicio profesional tácito en Bibliotecología e inserción social, se analiza el abordaje del tema de usuarios en comunidades vulnerables dentro del contexto de la 'Capacitación Universitaria Extracurricular Virtual en Bibliotecología Social' (CUEXBS) en sus cinco ediciones: 1ª (2018), 2ª y 3ª (2019) y 4ª y 5ª (2020). Las tres primeras ediciones fueron diplomaturas, luego CUEXBS.

Para ello se describe en forma narrativa la experiencia a partir de las observaciones y valoraciones realizadas por los docentes de la capacitación a partir de la formación brindada con el objeto de llevar soluciones tangibles al campo profesional y así aproximar a los interesados en la a través de la comunicación y el procesamiento racional de la información para la toma de

decisiones en situaciones de incertidumbre en el ejercicio profesional cotidiano.

El análisis se establece a través del siguiente relevamiento:

Tabla 2 – Instrumentos de relevamiento y documentos para el análisis de los estudios de casos.

Instrumentos	Documentos
Experiencias y opiniones personales por parte de los aprendices	Comentarios por mensajería y correos electrónicos de diferentes realidades que no saben cómo abordar por el contexto socio, político o social (Ej: comunidades excluidas como pueblos gitanos) o comunidades estigmatizadas (Ej: población LGTB).
Análisis y seguimiento en los foros de discusión	A partir de las diferentes intervenciones de los aprendices y el seguimiento de los docentes-tutores a través de las diferentes situaciones complejas.
Actividades realizadas	Escritos, análisis o videos solicitados en el Campus virtual que representen las problemáticas de las comunidades (Ej: noticias periodísticas, videos documentales, etc.) y ejercicios a partir de dispositivos elaborados por la CaLiBiSo.

Fuente: Elaboración propia.

La categorización de la información está dada por:

Tabla 3 – Sistemas de categoría utilizado en el análisis de casos.

1. Conceptos y prácticas reflexionadas sobre el concepto de usuarios a partir de casos especiales: trabajar, analizar y profundizar conceptos de: vulnerabilidad, multiculturalidad, interculturalidad, diversidad, servicios, accesibilidad, necesidad de información, ciudadanía, democracia. Aquí se establece el concepto y desarrollo de comunidades (vulnerables por su entorno) y vulneradas (por no respetar sus derechos por parte del entorno), considerando los elementos sociales, psicológicos, organizativos como parte del análisis de la vulnerabilidad junto con las más convencionales como son las dimensiones económicas, de edad, de género, ambiental entre otras.
2. Actualizar información sobre Servicios de información adaptados para comunidades vulnerables en relación a las relaciones humanas, el derecho al acceso a la información, la realidad social que nuclea las comunidades a estudiar y el pensamiento crítico, para desarrollar dispositivos de acceso y servicios para las mismas. Hoy más que nunca se necesitan actualizar los servicios en las bibliotecas que fomenten la conformación de una ciudadanía inclusiva y participativa.
3. Dificultades y soluciones para el desarrollo de un mejor servicio bibliotecario, adaptados a los nuevos entornos, necesidades de información, nuevas tecnologías y realidades sociales.

Fuente: Elaboración propia.

La enseñanza sobre la importancia de los usuarios y servicios de información en comunidades vulneradas se abordan desde dos vertientes:

1. que los aprendices sean conscientes de los entornos reales que atañen y atraviesan las diferentes comunidades (mediante el análisis discursivo periodístico, transmisión de experiencias, videos documentales) para así tomar conocimiento con las diferentes realidades sociales de las comunidades vulnerables que se encuentran a partir de sus entornos cercanos, y

2. proporcionar aspectos teóricos a los aprendices desde el enfoque de la Bibliotecología Social, la pedagogía crítica a través de la educación popular mediado por el estudio de casos como sustento de la práctica.

Si bien la formación completa virtual apuntala y enseña la relación usuarios-comunidades vulnerables-servicios, dos principalmente dos módulos que profundizan dichos temas: el número dos (2) "Bibliotecas multiculturales y resilientes" (con contenidos como: Bibliotecas multiculturales, Servicios bibliotecarios multiculturales, El bibliotecario como agente resiliente a través de casos prácticos) y el tres (3) "Servicios informativos en comunidades vulnerables" (con contenidos como: Vulnerabilidad social, Necesidades de información en comunidades vulnerables, Servicios informativos en comunidades vulnerables y Establecimiento de servicios de información en comunidades), a los cuáles en las evaluaciones de cursadas los aprendices le asignan a ambos una mayor

consideración por los nuevos contenidos asignados y gustos por los mismos, a partir de los servicios a brindar.

4 COROLARIO

Una formación para usuarios de comunidades vulnerables (y vulneradas) es posible dese la necesaria pedagogía crítica, mediada por la educación popular en el contexto de la Bibliotecología Social como marco en el contexto argentino como lo demuestra este caso, confrontado siempre el concepto de tecnicista del acto educativo a partir de la empatía, las realidades sociales de las comunidades, los derechos humanos y el pensamiento crítico impartido a través de los diferentes contenidos de los diferentes módulos; enfocándose en la práctica pedagógica tangible y real con las comunidades y desde el aprendizaje crítico-reflexivo del saber social bibliotecológico.

Es fundamental poseer el carácter de la formación humana y social de los docentes que deben siempre asumir una postura crítica en los diferentes estudios de casos, para favorecer en el aprendiz su emancipación intelectual, social, equitativa, inclusiva y democrática y así aplicarla en los diferentes cambios de acción o en otras prácticas pedagógicas que requieren los usuarios de la información. Todo constituye de por sí un proceso de aprendizaje y formación sincrónica que implica a los agentes educativos desde el aula virtual de formación y en el aula de interacción, convertirse en una simbiosis. Esta relación dialógica de ambos contextos demuestra cómo la teoría que se requiere en la formación no depende de una estructura rígida metodológica específica, sino del proceso de concienciación de los aprendices con respecto a su entorno real y próxima, en saber distinguir los diferentes procesos de la vulneración y la vulnerabilidad, la práctica profesional

bibliotecaria, su formación en los contenidos de la Bibliotecología Social y los aprendizajes que surgen en el espacio virtual áulico; a partir de los tensiones históricas, sociales, políticas y humanas que poseen las diversas comunidades.

Así pues, a partir de esta pedagogía crítica y desde la misma disciplina social se asume una formación como práctica transformadora de forma considerable en la práctica bibliotecológica como clave renovadora, emergente e histórico-contextual anclada en las realidades de las comunidades desde sus diferentes culturas, y de la transformación de las realidades sociales que de allí derivan para seguir ayudando al proceso de construcción ciudadana.

5 CONSIDERACIONES FINALES

Para formar usuarios en contextos vulnerables, primer debemos formar e involucrar a los profesionales de la información para trabajar en contextos vulnerables; además de su formación hay que complementarlo a partir de cuatro ámbitos adicionales en su instrucción: empatía, conocimiento sobre derechos humanos, aspectos socio-políticos de las comunidades vulnerables y pensamiento crítico.

A partir de aquí es posible construir una práctica real y tangible que permita una acción emancipatoria por parte de los usuarios de las diversas comunidades, insertarlos en una ciudadanía consciente con espíritu analítico y que se pueda instalar como acción concreta de la experiencia bibliotecológica de una forma inclusiva y equitativa a las diversas comunidades vulnerables (y vulneradas).

REFERENCIAS

APPELLA, Viviana. Accesibilidad áulica en Bibliotecología para la maternidad. [Póster científico]. *In*: JORNADAS DE MATERIAL DIDÁCTICO Y EXPERIENCIAS INNOVADORAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR, 12., 2016, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: RCLIS, 2016. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/29654/ Acceso en: nov. 2020.

APPELLA, Viviana. Resiliencia y Bibliotecología Social: abordaje transversal de la información para la enseñanza. [Póster científico]. *In*: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, 48., 2016, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: RCLIS, 2016. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/29210/ Acceso en: nov. 2020.

APPELLA, Viviana. Cuando los archivos fotográficos entran al aula de Bibliotecología. [Póster científico]. *In*: JORNADAS DE MATERIAL DIDÁCTICO Y EXPERIENCIAS INNOVADORAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR, 11., 2015, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: RCLIS, 2015. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/25635/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Bibliotecología social en la Universidad de Buenos Aires: una diplomatura virtual disidente. *Informatio: revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, v. 25, n. 1, p. 58-78, 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Primera diplomatura virtual en Bibliotecología de la Universidad de Buenos Aires. Del contexto social al contenido curricular. *In*: ENCUENTRO DE LA ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE - EDICIC, 11., 2018, Medellín, Colombia. *Anais* [...] Medellín: EDICIC, 2018. Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/33573/1/EDICIC%202018%20JDJ.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Bibliotecología social en la Universidad de Buenos Aires: de la extensión a la diplomatura. *In*: CONGRESO IBEROAMERICANO DE PEDAGOGÍA, 13., 2018, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* [...]Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CIP, 2018. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/33379/1/Poster%20JDJ%20Diplomatura%20CIP%202018.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Curso "Bibliotecología Social: de la teoría a la práctica": cinco años generando contenidos y prácticas en la enseñanza no convencional. *In*: JORNADA DE LAS BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, 12., 2016, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: JUBA, 2016. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/29877/1/CursoBS.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. DUBICAR: Dispositivo de urgencia para bibliotecas argentinas que posean comunidades de árabes refugiados. *In*: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, 48., 2016, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: ABGRA, 2016. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/29208/1/CALIBISO%20DUBICAR.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Servicio comunitario en Bibliotecología: una política de formación innovadora en la Universidad Católica de Santiago del Estero. *In*: JORNADAS NACIONALES Y I CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE FORMACIÓN DEL PROFESORADO, MAR DEL PLATA, 8., 2015, Mar del Plata. *Anais* […] Mar del Plata: UNMDP, 2015. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/28258/1/UCSE%20-%20JDJ.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Cátedra Libre Bibliotecología Social (CaLiBiSo) en Universidad de Buenos Aires: la extensión universitaria cómo dispositivo de formación en la cooperación y el compromiso. *In*: JORNADA NACIONAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y III JORNADAS REGIONALES METROPOLITANAS, 11., 2015, Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Buenos Aires: Universidad Nacional de Lanús (UNLa), 2015. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/27968/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Cátedra Libre Bibliotecología Social (CaLiBiSo) en Universidad de Buenos Aires: la extensión universitaria cómo dispositivo de formación en la cooperación y el compromiso. *In*: XI JORNADA NACIONAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y III JORNADAS REGIONALES METROPOLITANAS, 11., 2015, Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Buenos Aires: Universidad Nacional de Lanús (UNLa), 2015. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/27968/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio, MENDOZA, Isabel; MAGGI, Raquel. Concientizando la función social a través del curso de ingreso en Bibliotecología y Archivología en la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. *In*: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, 48., 2015, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: RCLIS, 2016. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/24955/1/Concientizando.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Bibliotecología Social: presentación de la primera Cátedra Libre en Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Universidad de Buenos Aires. *In*: JORNADAS DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, 10., 2014, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: JUBA, 2014. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/24691/1/JUBA-JDJ-BS%20%281%29.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Bibliotecología Social: aportes a la lectura y escritura dentro de las prácticas sociales. *In*: CONGRESO INTERNACIONAL CÁTEDRA UNESCO, 7., 2013, Córdoba, Argentina. *Anais* […] Córdoba: UNESCO, 2013. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/25222/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. La enseñanza y evaluación de los contenidos educativos para cursos y talleres en educación superior sobre Bibliotecología Social: una visión argentina. *In*: ENCUENTRO DE BIBLIOTECARIOS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, 7., 2013, Alta Gracia, Córdoba, Argentina. *Anais* […] Córdoba: ABC, 2013. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/25215/1/CBA%20JDJ.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Una propuesta de enseñanza fundamental para los primeros años de formación universitaria. El caso de la Bibliotecología Social. *In*: ENCUENTRO NACIONAL Y II LATINOAMERICANO DE INGRESO UNIVERSITARIO, 5., 2013, Luján, Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Luján, Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 2013. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/19835/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Education in Social Librarianship: new times, new voices. *In*: COMPARATIVE EDUCATION WORLD CONGRESS, 15., 2013, Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Buenos Aires: WCCES, 2013. http://wcces2013.com/wp-content/uploads/2012/04/PROGRAMA-WCCES-10062013.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Criterios de selección y organización de contenidos educativos para cursos y talleres en educación superior sobre Bibliotecología Social: una visión argentina. *In*: JORNADAS DE BIBLIOTECOLOGÍA, 6., 2013, San Salvador de Jujuy, Argentina. *Anais* […] San Salvador de Jujuy: JIRIB, 2013. http://eprints.rclis.org/25214/1/Jujuy%20JDJ.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Implementación de curso gratuito sobre Bibliotecología Social, en el marco de las actividades de extensión de la

Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. *In*: ENCUENTRO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA, 1., 2012, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2012. http://eprints.rclis.org/17795/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio. Implementación del primer curso universitario sobre Bibliotecología Social en Argentina: promoviendo los recursos, concientizando los servicios. *In*: ENCUENTRO DE DIRECTORES Y VIII DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 9., Montevideo, Uruguay. *Anais* […] Montevideo: EUBCA, 2012. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/17796/1/EUBCA.pdf Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio; APPELLA, Viviana. El factor humano facilitador de la innovación en Bibliotecología. El "Ayudante-alumn@" en el Instituto de Formación Técnica (IFTS) nº 13, Buenos Aires, Argentina. [Póster científico]. *In*: JORNADA TEMAS ACTUALES EN BIBLIOTECOLOGÍA, 6., 2015, Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina. *Anais* […] Mar del Plata: TAB, 2015. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/28278/ Acceso en: nov. 2020.

DÍAZ-JATUF, Julio; MENDOZA, Isabel. Instalar la capacitación sobre Bibliotecología Social en las universidades argentinas a través de la cooperación interuniversitaria. *Revista EXT: difusión y discusión de experiencias y teoría sobre Extensión Universitaria,* v. 4, n. 2, p. 1, 2012. http://revistas.unc.edu.ar/index.php/ext/article/view/ Acceso en: nov. 2020.

FOIS, Silvia; GIMENO PERELLÓ, Javier. Una aproximación a la Bibliotecología crítica, socio-política, progresista y alternativa. *In*: IV CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN, ARCHIVÍSTICA Y MUSEOLOGÍA, 4., 2008, Potosí, Bolivia. *Anais* […] Potosí: CPCIB, 2008.

ROMANOS DE TIRATEL, Susana. *Guía de fuentes de información especializadas. Humanidades y Ciencias Sociales*. 2. ed. Buenos Aires: GREBYD, 2000.

SPUDEIT, Daniela F. Assis de Oliveira; MORAES, Marielle Barros de (Org.). *Biblioteconomia social: epistemologia transgressora para o Século XXI*. São Paulo: ABECIN Editora, 2018. Recuperado de: https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/21 Acceso en: nov. 2020.

OS ESTUDOS DE USUÁRIOS POSTOS EM PRÁTICA



RECOMENDAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DOS/DAS BIBLIOTECÁRIOS/AS FRENTE ÀS NECESSIDADES INFORMACIONAIS IMPOSTAS PELA PANDEMIA DA COVID-19[5]

Levi Cadmiel Amaral da Costa
Arthur Ferreira Campos
Marckson Roberto Ferreira de Sousa

1 INTRODUÇÃO

Desde o final do ano de 2019, o mundo tem enfrentado a pandemia da COVID-19, a qual, segundo Araújo (2020), tem feito com que as questões associadas à informação ganhem maior relevância nos últimos tempos. A partir disso, os sujeitos começaram a compartilhar um grande volume de informações sobre a COVID-19.

Conforme Barbosa (2020), esta pandemia tem proporcionado alterações no *modus operandi* de toda a sociedade, no que diz respeito às formas de execução do trabalho contemporâneo, bem como aos hábitos sociais. Estudos anteriores constataram que a pandemia da COVID-19 fez com que se emergisse problemas diretamente relacionados à informação, tais quais: transmissão de informações falsas (ARAÚJO, 2020), informações em excesso (PULIDO *et al*., 2020), compartilhamento

[5] Financiamento: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – Código de financiamento 001.

lento de informações (ANTAL *et al*., 2020), compartilhamento de informações complexas (BASCH, 2020), dentre outras questões.

Percebemos, então, a importância dos/das profissionais da informação em tempos de pandemia. Ali e Bhatti (2020) ressaltam que o papel desses profissionais é crucial diante da pandemia que estamos vivenciando, uma vez que as suas atividades promovem a informação e alfabetização (letramento informacional) em saúde, atuando na conscientização da saúde pública, dando suporte no que diz respeito a distintos canais de informação e disseminando informações para o público em geral.

A partir da situação de pandemia imposta pela COVID-19, veio à tona um grande fluxo de informação (FAROOQ *et al*., 2020; POONIA; RAJASEKARAN, 2020). A relevância social e/ou papel social do/da bibliotecário/a está voltado à filtragem, organização e análise das informações disponibilizadas nesses fluxos.

Ali e Gatiti (2020) afirmam que esses profissionais têm a responsabilidade de atuar na educação em saúde, além de proporcionar apoio à equipe médica, bem como aos pesquisadores que desenvolvem investigações sobre a COVID-19. Além disso, para os autores, os/as bibliotecários/as devem encontrar meios de continuar disponibilizando os serviços da biblioteca para o público, mesmo que em tempos de pandemia.

A ocorrência da pandemia da COVID-19 fez emergir problemas informacionais e, consequentemente, novas necessidades para os sujeitos e usuários da informação. Desse modo, este capítulo tem por objetivo **apresentar recomendações para atuação do/da bibliotecário/a frente às necessidades informacionais impostas pela pandemia da COVID-19**.

Utilizamos a abordagem qualitativa, caracterizando-se como pesquisa social (MINAYO, 2009). Exploramos estudos

teóricos provenientes do período de pandemia da COVID-19 visando sinalizar o protagonismo do/a profissional da informação, em específico o/a bibliotecário/a, na luta contra a desinformação e as *fake news*. Entendemos, a partir da pesquisa bibliográfica realizada, que existe uma tensão perante o crescente número de casos confirmados e de mortes pela doença e as mídias sociais atuam como canais de compartilhamento tanto de informação e quanto de desinformação.

Ressaltamos o papel das *hashtags* como mecanismo de alcance informacional e desinformacional e a partir disso, nosso questionamento é: **qual o papel social do/da bibliotecário mediante a competência e mediação de canais de comunicação que ofereçam informações confiáveis sobre a COVID-19?** A *web* é um ambiente colaborativo (sujeito atua como consumidor e produtor de informação); também sinaliza um caráter semântico e pragmático, oferecendo sentido, expressões e interpretações no contexto informacional e comunicacional. A competência informacional se torna um aparato individual para filtrar e interpretar informações encontradas, dando espaço ao pensamento crítico.

2 JUSTIFICATIVA

Os/As bibliotecários/as podem contribuir para a mediação do grande fluxo de informação imposto por esta pandemia (FAROOQ *et al.*, 2020; POONIA, RAJASEKARAN, 2020), tendo um papel social importante direcionado à filtragem, organização e análise das informações dispostas neste fluxo. Apontamos, como justificativa do estudo, que o papel social do/da bibliotecário/a contribui para o enfrentamento dos problemas

informacionais ocasionados pelos fluxos de informações desenfreados neste momento de pandemia da COVID-19.

Destacamos a importância de discussões envolvendo a temática, para que a comunidade científica colabore cada vez mais com sugestões práticas. Nossa justificativa científica se apoia no impacto das ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação nos sujeitos produtores e consumidores de informação.

3 DESAFIOS E PROBLEMAS INFORMACIONAIS CONSEQUENTES DA PANDEMIA DA COVID-19

Os desafios e problemas relacionados ao surgimento da pandemia da COVID-19 não se limitam ao risco de contágio do vírus. As questões informacionais ganham maior relevância e notoriedade, haja vista que estamos enfrentando transmissões de informações falsas, as quais são embasadas em uma série de afirmações que se caracterizam como barreiras de combate ao vírus, tais quais: teorias conspiratórias de que a COVID-19 foi criada em laboratório, não haver necessidade de medidas para higiene e isolamento social, dentre outras questões. As consequências de se transmitir falsas informações podem causar a disseminação do vírus, além de aumentar os números relacionados aos casos da doença e dos óbitos (ARAÚJO, 2020).

Outra questão a ser pontuada corresponde ao grande fluxo informacional que surge a partir e sobre a pandemia da COVID-19. Sobre esta questão, Poonia e Rajasekaran (2020) discorrem que, a partir do surgimento do vírus, informações relevantes surgem num fluxo cada vez mais constante e a partir de diversas fontes. Os autores mencionam que as ocorrências de novas informações acerca da COVID-19 se caracterizam como um desafio para os/as

profissionais da saúde, sendo necessário o desenvolvimento de diretrizes, políticas e práticas de informação que auxiliem esses profissionais em suas atividades no combate à pandemia.

Não somente havendo a presença de informações falsas envolvendo a pandemia da COVID-19, esse grande fluxo informacional contribuiu para que surgissem informações em excesso sobre a pandemia. Esta grande quantidade de informações ocorre em consequência da facilidade que atualmente os sujeitos sociais possuem no que diz respeito ao compartilhamento de informações através das mídias sociais (PULIDO *et al*., 2020). Ainda no que diz respeito ao excesso de informações sobre a COVID-19, Farooq *et al*. (2020) apontam que esse problema informacional pode causar confusões no sujeito interessado em obter informações sobre a pandemia, o qual pode ser tomado por sentimento de preocupação.

Ainda no que diz respeito ao grande fluxo informacional consequente e sobre a pandemia da COVID-19, o mesmo se considera um desafio a ser solucionado no sentido que causa riscos à saúde física e mental dos sujeitos sociais a partir do conhecimento de informações compartilhadas nas mídias sociais. Em consequência do aumento desenfreado de informações sobre a pandemia, a mídia social tem sido associada ao aumento de ocorrências de suicídio, automutilação e sofrimento mental (ROSENBERG; SYED; REZAIE, 2020).

No que tange ao compartilhamento de informações sobre a COVID-19, este, em determinados momentos, ocorre de forma lenta, atrapalhando a atuação de profissionais da saúde, os/as quais necessitam de informações rápidas e confiáveis (ANTAL *et al*., 2020). Este compartilhamento lento de informações se caracteriza como um problema, visto que a informação rápida e

confiável é fundamental para que os/as profissionais da saúde tomem decisões corretas e, assim, os pacientes sejam tratados de maneira eficiente (ROSENBERG; SEYED; REZAIE, 2020).

Outro problema informacional envolvendo a COVID-19 é o compartilhamento de informações complexas envolvendo a pandemia. Para Basch (2020), independentemente da forma de transmissão de informações sobre a COVID-19, essas devem ser compartilhadas de forma precisa, pois informações complexas causam dificuldades de interpretação, acarretando pânico aos sujeitos que encontram estas informações em suas atividades de busca por informação.

Conforme mencionam Ali e Bhatti (2020), atualmente, os sujeitos sociais não possuem efetiva conscientização acerca da importância da saúde pública. Em consonância, compreendemos que, para que a sociedade em geral se conscientize acerca da relevância da saúde pública, faz-se necessário disseminar a importância atrelada à própria informação, de modo que os sujeitos sociais sejam alfabetizados informacionalmente e adquiram competência para buscar informações associadas à saúde, bem como a qualquer outro interesse informacional.

4 PRÁTICAS BIBLIOTECONÔMICAS, PAPEL SOCIAL DO/DA BIBLIOTECÁRIO/A E A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

O acesso à informação e ao conhecimento é, desde a antiguidade, um mecanismo de poder (FOUCAULT, 1992). Pinheiro e Brito (2014) concordam com o discurso Foucaultiano quando apontam que a informação é um mecanismo de poder ao passo que setores da elite a manipulam para continuarem no patamar de domínio, sob a manutenção de interesses.

No período antigo, a informação era custodiada em lugares inacessíveis pela maioria da sociedade, como mosteiros e castelos, sob a guarda do clero e da nobreza. Valério e Campos (2019b) destacam que a Biblioteconomia possui seus antecedentes em técnicas antigas e tradicionais para o armazenamento de documentos, suportes de argila contendo informação, confecção de livros, surgimento da imprensa e, especificamente, na história dos livros e das bibliotecas. Desse modo, os saberes e práticas biblioteconômicas favorecem a guarda, organização, análise, catalogação e classificação de materiais informacionais.

Partimos da reflexão de que o/a bibliotecário/a, munido/a desses saberes e práticas, possui um papel social importante para a construção e registro do conhecimento de uma comunidade, grupo ou sociedade em geral. Tendo a *práxis* na seleção de informação, o/a bibliotecário/a pode contribuir para a mediação de conteúdos e fontes informacionais confiáveis para que os sujeitos acessem informação verdadeira consonantes com habilidades e competências informacionais. Em âmbito *web* isso não difere. Como foi destacado na seção anterior, nossa sociedade vivencia um período delicado e, segundo Araújo (2020), o compartilhamento e transmissão de informações falsas contribui para o agravamento da COVID-19 no Brasil e no mundo.

Campos e Pinho Neto (2019) ressaltam que o consumo e produção de informação se desdobram ao produzirmos ou compartilharmos notícias, mensagens, imagens, vídeos, ou seja, informação em geral, em alguma mídia social, em algum aplicativo de mensagens, ou em *website*. Os autores apontam que isso gera um lado positivo (rapidez e engajamento do fluxo informacional) e um lado negativo (ocorrência da desinformação mediante o compartilhamento de informações falsas).

A desinformação, de acordo com Campos e Pinho Neto (2019), engloba compartilhamentos de informações duvidosas, enganosas e tendenciosas que induzem a ignorância, disseminando conteúdo falso aos receptores, como mecanismos de controle. A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) enfatiza as mídias sociais e seu impacto mundial, preocupando-se com a capacidade que as plataformas digitais têm para circular informações e a constante atualização de notícias, possibilitando a circulação de conteúdo falso, tencionando o bem-estar social (UNESCO, 2020, *online*). Dessa forma, a UNESCO procura engajar Recursos Educacionais Abertos (REA), redes para verificação de fatos e alfabetização midiática e informacional (AMI)[6] como ferramentas para combater a propagação da desinformação.

Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o consumo e a produção de informação pelo sujeito quebram barreiras sociais, políticas e econômicas, podendo o sujeito ter acesso a determinados dispositivos. Com esse poder em mãos, o compartilhamento e a facilidade de se expressar em forma de caracteres se torna fluido. Destacamos nossa preocupação para a verificação e possibilidade de validação dessas informações compartilhadas. Para o enfrentamento desse problema, a competência informacional tem um papel aditivo para a filtragem e seleção de informações fidedignas (PINHEIRO; BRITO, 2014; CAMPOS; PINHO NETO, 2019). As TIC devem ser nossas aliadas na construção e no compartilhamento de conhecimento e não um entrave.

[6] Disponível em: https://pt.unesco.org/covid19/communicationr informationresponse.

Para que as TIC atuem como nossas aliadas, a competência informacional deve ser um instrumento de domínio do sujeito e nesse diálogo inserimos o papel social do/da bibliotecário/a na mediação da informação. Conforme Valério e Campos (2019a), a competência informacional leva o/a bibliotecário/a a exercer seu papel social, contribuindo para o avanço da sociedade e fomentando o acesso e o uso de ferramentas contrárias ao retrocesso, como o livro, a leitura e a literatura.

5 RECOMENDAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DO/DA BIBLIOTECÁRIO/A

Por meio da análise e investigação das literaturas utilizadas, foram identificados problemas e desafios informacionais consequentes da pandemia da COVID-19: disseminação de *fake news*, informações em excesso, compartilhamento de informações complexas e conscientização em saúde pública. Em relação à atuação do/da bibliotecário/a no combate às *fake news*, Luce (2018) pontua que este profissional atua como mediador da informação, além de agir como educador que contribua para que os usuários/sujeitos identifiquem o nível de qualidade da informação. O/A bibliotecário/a pode:

- compartilhar meios de obtenção de informações confiáveis sobre a pandemia;
- criar e participar de eventos que fortaleçam a relevância da Biblioteconomia no contexto de informações em tempos de COVID-19;
- ministrar cursos que visem o desenvolvimento de competências informacionais para que os sujeitos informacionais consigam identificar *fake news*.

No que diz respeito ao excesso informacional, o/a bibliotecário/a deve atuar de forma a selecionar informações de forma criteriosa, para que de fato a informação compartilhada atenda a necessidade informacional do usuário (CARDOSO; NIKEL, 2018). Portanto, no que tange ao excesso de informações associadas à COVID-19, o/a bibliotecário/a pode:

- realizar pesquisas referentes às principais notícias sobre a pandemia, de forma a identificar e compartilhar as informações mais relevantes acerca do tema;
- apoiar e desenvolver investigações sobre as principais necessidades informacionais dos sujeitos, de forma a contribuir para que ocorra a satisfação informacional destes sujeitos.

Outro desafio informacional imposto pela pandemia foi a ocorrência de compartilhamento lento de informações. Conforme mencionado por Correa *et al.* (2002), uma das funções do/a bibliotecário/a é garantir acesso informacional de forma rápida e confiável. Para garantir isto no contexto da pandemia da COVID-19, é recomendado:

- investigar os obstáculos informacionais enfrentados pelos diversos sujeitos informacionais, de maneira que o fluxo de busca e recuperação da informação seja simplificado para esses sujeitos.

Vale ressaltar que cada sujeito busca informação para suprir suas necessidades específicas, ou seja, um/a profissional da saúde busca informação para a tomada de decisões, enquanto qualquer

outro sujeito pode buscar informação com a finalidade de se atualizar sobre o tema. Portanto, é notória a necessidade de se haver um trabalho interdisciplinar, no qual o/a bibliotecário/a lida com fluxos informacionais, com a intenção de torná-los rápidos e simples ao seu usuário.

Informações complexas foi outro desafio que surgiu em consequência da pandemia. Conforme apresentado no estudo de Reis e Duarte (2017), a simplificação da informação está associada às questões de alfabetização e letramento informacional. Portanto, é perceptível que, para suprir as necessidades dos sujeitos frente ao desafio da disseminação de informações complexas, é relevante que:

- o/a bibliotecário/a atue de modo a contribuir no que diz respeito tanto às atividades de quem compartilha a informação, quanto de quem a busca.

Em relação aos que compartilham a informação (jornalistas, profissionais da área da saúde etc.), o/a profissional de Biblioteconomia pode atuar por meio de:

- discussões, pesquisas e palestras que incentivem a comunicação da informação de forma acessível, de maneira que as informações sobre a pandemia alcancem o maior número de interessados, satisfazendo a necessidade informacional de todos;
- em relação às pessoas que buscam a informação, o/a bibliotecário/a pode elaborar cursos de alfabetização e letramento informacional a partir de termos que envolvam a pandemia e a área da saúde, de modo que sejam

desenvolvidas competências informacionais no sujeito que estejam diretamente relacionadas à pandemia da COVID-19.

A falta de conscientização em saúde pública é outro problema associado à informação, bem como à pandemia da COVID-19. Para que o/a bibliotecário/a contribua na conscientização em saúde:

- pode atuar na promoção, desenvolvimento e auxílio em pesquisas que tratem sobre a informação em saúde, bem como de pesquisas que discorram sobre a pandemia;
- desenvolvimento de eventos, palestras e afins que tratem da importância da informação, da alfabetização e desenvolvimento de competências informacionais especificamente na área de saúde.

Pontuamos, então, as recomendações para o papel dos(as) bibliotecários(as) frente aos desafios impostos pela pandemia da COVID-19.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, atingimos nosso objetivo ao apresentarmos as recomendações para atuação do/a bibliotecário/a frente às necessidades informacionais impostas pela pandemia da COVID-19. Conforme o diálogo teórico realizado neste capítulo, respondemos o questionamento inicial indicando que o papel social do/a bibliotecário/a nesses tempos de pandemia é a mediação de informações confiáveis.

A competência informacional ressalta habilidades necessárias ao sujeito para filtrar as informações verdadeiras das falsas. Com os mecanismos colaborativos impostos pela *web*, o sujeito que compartilha e consome informação verdadeira trabalha também enfrentando a propagação de desinformação e *fake news*. Para uma pesquisa futura, destacamos a necessidade de um estudo prático que leve em consideração opiniões de bibliotecários/as e sujeitos informacionais quanto ao mapeamento de fontes de informação confiável mais utilizadas no Brasil.

REFERÊNCIAS

ALI, M. Y.; BHATTI, R. COVID-19 (Coronavirus) Pandemic: Information Sources Channels for the Public Health Awareness. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 2020. DOI https://doi.org/10.1177/1010539520927261.

ANTAL, M. *et al.* A COVID–19-vírusfertőzés klinikai felismerését szolgáló új információk és a fej-nyaki régióban dolgozó egészségügyi személyzet védekezésének lehetőségei. *Orvosi Hetilap*, v. 161, n. 17, p. 660-666, 1 abr. 2020.

ARAÚJO, C. A. A. La importância de la ciência de la información em tiempos de posverdad. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, v. 31, n. 1, p. 1-5, 2020.

BARBOSA, A. C. Q. Lições sobre a Pandemia da COVID-19 e a Informação Científica. *ASP em Revista*, v. 2, n. 1, p. 70-72, 2020.

BASCH, C. H. *et al.* Public Health Communication in Time of Crisis: Readability of On-Line COVID-19 Information. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, p. 1-3, 2020. DOI: 10.1017/dmp.2020.151

CAMPOS, A. F.; PINHO NETO, J. A. S. O papel da competência informacional diante o fenômeno da desinformação. *In*: SILVA, F. C.

G.; LIMA, G. S. (Org.). *Bibliotecári@s Negr@s:* informação, educação, empoderamento e mediações. Florianópolis, SC: Rocha Editora, 2019. p. 499-514. (Selo Nyota)

CARDOSO, A. C.; NIKEL, C. Mediação de leitura em atividade na biblioteca escolar. *Revista DeSlimites: Revista de Linguagens do Colégio Pedro II*, v. 1, n. 1, 2018.

CORREA, E. C. D. *et al.* Bibliotecário escolar: um educador? School librarian: an educator? *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 7, n. 1, p. 107-123, 2002.

UNESCO. *Compartilhamento de informações e combate à desinformação.* 2020. Disponível em: https://pt.unesco.org/covid19/communicationrinformationresponse. Acesso em: 14 jun. 2020.

FAROOQ, A. *et al*. Impact of Online Information on Self-Isolation Intention During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Study. *Journal of Medical Internet Research*, v. 22, n. 5, p. e19128, 6 maio 2020.

FOUCAULT, M. *Microfísica do poder*. La Piqueta, 1992.

LUCE, B. F. *O bibliotecário e as fake news*: atuação do profissional da informação na era da pós-verdade. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2018.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). *Pesquisa Social:* teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009.

PINHEIRO, M. M. K; BRITO, V de P. Em busca do significado de desinformação. *DataGramaZero*, v. 15, n. 6, p. 1-7, 2014.

POONIA, S. K.; RAJASEKARAN, K. Information Overload: A Method to Share Updates among Frontline Staff during the COVID-19 Pandemic. *Otolaryngology–Head and Neck Surgery*, 2020. DOI https://doi.org/10.1177/0194599820922988

PULIDO, C. M. *et al.* COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information. *International Sociology*, 2020. DOI https://doi.org/10.1177/026 8580920914755

REIS, G. A.; DUARTE, A. B. S. Leitura e letramento informacional na universidade: um hiato, um construto fragmentado ou um dilema? *Informação & Informação*, Londrina, v. 22, n. 3, p. 136-157, 31 dez. 2017.

ROSENBERG, H.; SYED, S.; REZAIE, S. The Twitter pandemic: The critical role of Twitter in the dissemination of medical information and misinformation during the COVID-19 pandemic. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, p. 1-4, 2020.

VALÉRIO, E. D.; CAMPOS, A. F. Competência informacional para uma formação bibliotecária antirracista. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 24, n. 2, p. 321-332, 2019a.

VALÉRIO, E. D.; CAMPOS, A. F. Educação Antirracista no Ensino da Biblioteconomia: percepção discente. *Folha de Rosto*, v. 5, n. esp., p. 118-126, 2019b.

O PERFIL DOS LEITORES DO ENSINO MÉDIO DA BIBLIOTECA ESCOLAR DA ESCOLA ESTADUAL BRASÍLIA E AS RELAÇÕES COM O AVANÇO DA INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA, EM PORTO VELHO-RO

Meire Jane dos Santos Santana
Angerlânia Rezende
Wellington Marçal de Carvalho

1 INTRODUÇÃO

A sociedade sofreu modificações e é marcada pela informação vinda de todos os lados e se apropriando dos mais diversos suportes para veicular seus conteúdos. O tradicional suporte papel que era o protagonista passa a ser secundário, enquanto as ferramentas tecnológicas entram em cena para acompanhar essa mutação da sociedade informacional.

O que podemos ver é um público estudantil diferente de décadas passadas. Diante de um cenário multifacetado pelas tecnologias da informação, o que se vê agora é uma diversidade de leitores, um novo tipo de usuário. Pensar em estudos de usuários nesse atual contexto em que vivemos é algo ainda pertinente porque a explosão informacional vem acompanhada pela facilidade de acesso a diversas fontes e suportes, a acessos múltiplos a acervos em qualquer lugar e horário, dependendo de um simples clique no computador ou mesmo no próprio celular.

O profissional bibliotecário entra em cena para compor esse cenário contemporâneo, em que conhecer e identificar esse usuário se faz necessário, uma vez que, desconhecendo as características do perfil desse público, torna-se mais difícil promover algum tipo de mudança e adaptações necessárias no ambiente informacional do qual ele faz parte.

Mediante as informações expostas, o presente trabalho teve como objetivo geral: identificar o perfil dos estudantes do ensino médio da Escola Estadual de Ensino Médio Integral Brasília, da rede pública de ensino da cidade de Porto Velho, estado de Rondônia.

2 ESTUDOS DE USUÁRIO EM BIBLIOTECA ESCOLAR

Podemos começar a falar sobre essa temática citando Figueiredo (1994, p. 7) quando afirma:

> São investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Quando vemos a definição da autora sobre a realização desses estudos que podem ser feitos em uma biblioteca e, com um grau de importância relevante, tendo em vista, que seus resultados poderão surtir em ferramentas de estratégias para essas unidades informacionais e, segundo o manifesto da própria UNESCO:

> A biblioteca escolar habilita os alunos para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve sua

> imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis. (DIRETRIZES DA IFLA/UNESCO PARA BIBLIOTECA ESCOLAR, 2005, p. 4).

Diante de abordagens relevantes e significativas sobre biblioteca escolar, confirma-se a importância de se fazer um estudo de usuário nessa unidade de informação. Lemos, no manifesto da UNESCO, que as bibliotecas escolares "habilitam os alunos para a aprendizagem ao longo da vida". É notório que essas unidades informacionais funcionam, ou pelo menos poderiam funcionar, como um excelente laboratório no processo de ensino e aprendizagem não só no que diz respeito a questões didáticas e pedagógicas, mas também no que diz respeito às mídias e tecnologias digitais.

Por conseguinte, não se pode deixar de mencionar também que o estudo de usuário em biblioteca escolar se torna ainda mais relevante quando se está falando do ensino médio, porque essa etapa se caracteriza por ser a reta final dos estudos base, ou seja, uma etapa decisória e aberta a uma continuidade pessoal mais individualizada, portanto, deve ser preparatória para uma caminhada focada em valores próprios e construtivos. Valores esses direcionados para uma vida acadêmica, ou mesmo, focada no mercado de trabalho. Assim, vendo por esse prisma, as bibliotecas escolares passam a ser um excelente canal para a vivência e transmissão de conhecimento nas áreas das tecnologias das informações.

Sobre estudo de usuário em biblioteca escolar Figueiredo (1994, p. 7) pontua:

> Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Figueiredo (1994) explica que esse tipo de estudo em bibliotecas escolares serve de ferramenta estratégica também no que diz respeito às "demandas ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços". Frisa-se aqui novamente essa frase, pelo fato dela estar ligada com um dos propósitos desse trabalho, que é identificar o perfil dos alunos do ensino médio. Sendo assim, poderão se oferecer serviços que correspondam de fato às reais necessidades informacionais desses usuários.

3 ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO MÉDIO EM TEMPO INTEGRAL BRASÍLIA

A Escola Brasília está localizada na Rua Salvador, nº 320, na comunidade "Meu Pedacinho de Chão", Bairro Embratel. Criada pelo Decreto-Lei nº 795 de 05/08/1976, na gestão do governador Humberto da Silva Guedes, na época denominava-se Grupo Escola Brasília.

Segundo o *blog* da escola (escolabrasilia.blogspot.com), sua origem remonta da época quando ocorreu, na cidade de Porto Velho, a cheia do rio Madeira de 1976, na qual muitos ribeirinhos ficaram desabrigados. A esposa do prefeito da época, Gilsa Guedes, cria um bairro para acolher os desabrigados, nascendo, assim, a comunidade "Meu Pedacinho de Chão" e, com ela, a

necessidade de se criar uma escola para atender a clientela estudantil daquela comunidade.

Nasce assim a Escola Brasília em uma casa de madeira, com 121 alunos matriculados, quatro professores e as quatro primeiras séries do 1º grau. Ela funcionou nesse local aguardando a construção de um prédio em definitivo que de fato atendesse aos requisitos de uma Escola efetiva, o que ocorreu em 25 de janeiro de 1978 e já contava com uma clientela de 661 alunos. Seus primeiros gestores foram as professoras Gilsa Auvary Guedes e Raimunda Dorotéia Pereira Rodrigues.

Segundo dados do senso de 2018, a E.E.E.M.I Brasília atua nos anos finais do Ensino Fundamental e Ensino Médio. Apresenta como infraestrutura: alimentação escolar para os alunos, água filtrada, água de poço artesiano, energia da rede pública, fossa, lixo destinado à coleta periódica, acesso à *internet* banda larga. Possui os seguintes equipamentos para suporte aos alunos: TV, DVD, impressora, aparelho de som, projetor multimídia (*Datashow*), fax, câmera fotográfica, filmadora.

Suas dependências atualmente são compostas por: 16 salas de aulas, 58 funcionários, sala de diretoria, sala de professores, laboratório de informática, laboratório de ciências, sala de recursos multifuncionais para atendimento educacional especializado (AEE), quadra de esportes coberta, quadra de esportes descoberta, cozinha, biblioteca, sala de leitura, banheiro dentro do prédio, banheiro adequado a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida, dependências e vias adequadas a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida, sala de secretaria, banheiro com chuveiro, refeitório, despensa, auditório, pátio coberto, pátio descoberto e área verde.

3.1 PERFIL DOS ESTUDANTES

Percebemos uma predominância de estudantes do sexo feminino nas três turmas pesquisadas. Sendo 65% no 1º ano, 62% no 2º ano e 61% do 3º ano do ensino médio. Com relação à idade dos estudantes, nos 1º e 2º anos houve um predomínio de alunos entre os 14-16 anos, enquanto no 3º ano a maioria dos alunos estão entre os 17-18 anos (83%).

Esses dados implicam dizer que, entre os 1º e 2º anos, os alunos estão na média da faixa etária com a idade-série, já o 3º ano, estaria um pouco fora da faixa etária a considerar segundo o Ministério da Educação e Cultura (MEC): "Anos iniciais - 5 anos de duração - de 6 a 10 anos de idade; Anos finais - 4 anos de duração - de 11 a 14 anos de idade" (BRASIL, 2009).

Os alunos responderam onde cursaram a maior parte do ensino médio (escola pública ou privada). Nas três turmas houve uma dominância da escola pública, sendo 84% no 1º ano, 81% no 2º ano e 81% no 3º ano. Isso abre espaço para se falar um pouco de mudanças que estão ocorrendo dentro do âmbito educacional do país, a saber, dentro da própria Escola em que foi realizado este trabalho.

3.2 ACESSO À TECNOLOGIA

Grande parte dos alunos das três turmas possuem acesso ao computador com *internet* (50% no 1º ano; 65% no 2º ano; 42% no 3º ano), ou apenas à *internet* (40% no 1º ano; 29% no 2º ano; 54% no 3% ano). Os alunos que não possuem acesso a nenhum dos dois itens em sua residência são minoria (10% no 1º ano; 6% no 2º ano; 4% no 3º ano). Esse é um fato que nos remete justamente para a questão da era da acessibilidade tecnológica, como bem menciona Abe e Cunha (2011, p. 1):

> O desafio crítico para as escolas, na sociedade da informação, é possibilitar o aprendizado a partir de uma variedade de fontes de informação, pois a tecnologia, particularmente a Internet, está modificando o ambiente de aprendizagem na escola, mesmo quando esta dispõe de pouco ou de nenhum recurso tecnológico (ABE; CUNHA, 2011, p. 1).

Já em relação ao que os alunos mais pesquisam, no 1º ano, boa parte dos alunos têm preferência por fazer pesquisas relacionadas a notícias, filmes e séries, porém, nota-se pouco interesse em pesquisar sobre temas relacionados ao ENEM, por exemplo. No 1º e 2º anos, os estudantes afirmaram que têm interesse nesse tipo de pesquisa somente às vezes (60% no 1º ano; 72% no 2º ano). Já os alunos do 3º ano apresentaram maior interesse em temas relacionados ao Enem (32% afirmaram que sempre pesquisam), mantendo a mesma média que os alunos das outras turmas quando se trata de pesquisas relacionadas a notícias, séries e filmes. Dias e Pires (2004) mencionam:

> [...] necessidades básicas dos usuários, treinamento que possuem na utilização das fontes, serviços e produtos de informação, acesso a esses serviços, condições de trabalho e tempo que dispõe para a busca da informação. Outros fatores são: graus de instrução; conhecimento de línguas; posição sócio profissional; sociabilidade; grau de competência dentro do grupo de atuação; imagem que cada um tem da informação e de experiências anteriores.

Dias e Pires (2004) continuam explanando sobre o comportamento de busca dos usuários, dizendo que esses fatores podem ainda ser classificados em: 1) variáveis comportamentais: personalidades (valores, atitudes, crenças, motivos etc.); Incertezas, ambiguidades e riscos percebidos; memória e sua ativação (dados e experiências acumuladas); aprendizagem (como repetição de experiências); predisposição para a busca, avaliação, escolha e reação; experiência, faixa etária, nível educacional, estilos cognitivos e orientação individual; interesses e atividades de lazer; profissão (fator mais influente e importante: área de assunto, atividades, interesse, hábitos profissionais e ambiente de trabalho); 2) variáveis externas: informações objetivas; comunicações induzidas; grupos de referências; local de trabalho; frente de pesquisa.

Com relação a como os estudantes têm acesso ao material de leitura, nas três turmas os alunos afirmaram em grande maioria (83% no 1º; 67% no 2º; 74% no 3º ano) que sempre buscam material de leitura na *internet*. Também nas três turmas grande parte dos alunos disse que nunca procuram material de leitura em bancas de revista e em livrarias. A esse respeito vimos que a *internet* dispara como sendo a fonte mais utilizada para se ter acesso ao material de leitura. Abe e Cunha (2011), a esse respeito pontuam:

> Essa não é uma premissa nova, e vem suscitando reflexões de estudiosos da área e profissionais. Com a introdução e expansão da *Internet*, a quantidade de informações disponibilizadas tende a crescer exponencialmente.

Com base nessas informações, cabe aos ambientes educacionais desenvolver estratégias que contemplem ao seu favor essa realidade entre os alunos do ensino médio. Até porque a biblioteca da escola, com base nessas informações do comportamento dos usuários, pode proceder conforme Figueiredo menciona:

> É necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que isto seja alcançado, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário (FIGUEIREDO, 1994, p. 28).

Com relação aos ambientes virtuais mais utilizados pelos estudantes, nas três turmas há uma predominância do uso do aplicativo *WhatsApp* (57% no 1º; 45% no 2º; 52% no 3º) e *YouTube* (61% no 1º; 50% no 2º; 48% no 3º). No 1º e 2º anos grande parte dos alunos afirma usar o *Facebook* sempre, porém, somente 10% dos alunos do 3º ano afirmam que sempre o utilizam. Abe e Cunha (2011, p. 99) ainda ponderam: "As interações traçadas no espaço virtual moldam ou direcionam as formas como os usuários interagem com a informação, como a produzem e a disseminam."

Com relação ao motivo da ida a Biblioteca da Escola, 33% dos alunos do 1º ano afirmaram que sempre vão à Biblioteca para leitura, enquanto apenas 12% e 17% dos alunos do 2º e do 3º ano sempre vão para realizar leituras. Outro dado importante é o quantitativo de alunos que afirmou nunca ir à Biblioteca para o empréstimo de livros (39% no 1º ano; 48% no 2º ano; 39% no 3º ano).

É importante ressaltar que a Biblioteca da Escola Brasília, de acordo com a profissional que lá atua (psicopedagoga/assistente social), está desenvolvendo o projeto "Leitores sem fronteira", no qual o aluno que lê o maior quantitativo de livros possui destaque em um cartaz na parede do lado de fora da Biblioteca, funcionando como uma espécie de *ranking* da leitura.

Quando questionados sobre a infraestrutura da Biblioteca escolar, boa parte dos alunos das três turmas afirmaram desconhecimento a respeito dos equipamentos de informática (52% no 1º ano; 50% no 2º ano; 52% no 3º ano). Também, nas três turmas, os alunos afirmaram que o ambiente de leitura é bom (32% no 1º ano; 38% no 2º ano; 31% no 3º ano).

Em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, os alunos do 1º e 2º ano afirmaram em sua maioria desconhecer os serviços de contato e informações (35% no 1º ano; 58% no 2º ano). Nas três turmas, a maioria dos alunos afirmou que o horário de funcionamento é bom (35% no 1º ano; 28% no 2º ano; 42% no 3º ano).

Por último, o Quadro 1 contém as respostas abertas dos alunos que apareceram com mais frequência, podemos ver expressos, nas três turmas, a sugestão por variedades de títulos e, por essa sugestão, é visível os interesses dos usuários dessa Biblioteca por leituras, ou seja, público há, o que falta é o material, ou seja, acervo suficiente.

Quadro 1 – Sugestões de melhorias à Biblioteca da Escola Brasília.

1º ano	2º ano	3º ano
"maior variedade de livros" (10 alunos)	"melhoria do atendimento" (12 alunos)	"maior disponibilidade de livros" (12 alunos)
"maior quantidade de mesas/cadeiras" (03 alunos)	"maior disponibilidade de livros" (09 alunos)	"melhoria do atendimento" (08 alunos)
"ambiente mais silencioso" (03 alunos)	"melhores horários para funcionamento" (07 alunos)	"melhores horários para funcionamento" (03 alunos)
"melhores horários para funcionamento" (02 alunos)	"maior quantidade de mesas/cadeiras" (06 alunos)	"mais computadores para uso dos alunos" (01 aluno)
"mais computadores para uso dos alunos" (02 alunos)	"mais computadores para uso dos alunos" (03 alunos)	
"melhoria do atendimento" (01 aluno)		

Fonte: Dados da pesquisa.

Outra sugestão dos usuários que chama atenção nas três turmas é quanto ao serviço de atendimento e esse fato nos remete para um aspecto muito importante dentro de uma biblioteca, que é o serviço de referência da mesma, pois não se pode ignorar ser esse um momento valioso de contato entre bibliotecário e usuário. Ademais, é um serviço que proporciona não só ganhar o usuário como um frequentador assíduo, mas, também, se conhecer um pouco mais de suas necessidades informacionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste trabalho realizado com os alunos do Ensino Médio da Escola Brasília, e com objetivo em mente de detectar o perfil desses usuários, pôde-se realmente constatar a importância desse tipo de estudo tendo em vista que pode ser importante contributo viabilizado para o processo informacional.

Assim, após as tabulações dos dados, verificou-se que as fontes de informações mais utilizadas pelos alunos se configuram dentro do ambiente tecnológico, mais propriamente, dentro do ambiente virtual, destaque às consultas realizadas na *internet*, o que vem a modelar a geração da qual o aporte teórico do texto menciona, uma geração nascida com o advento da *internet*.

Em relação ao grau de satisfação dos usuários quantos aos serviços oferecidos pela Biblioteca, pode-se observar, pelos dados, aspectos que precisam melhorar, como por exemplo, em relação aos contatos e informações (mural, *e-mail, Facebook* etc.). Os mesmos são considerados expressivos nas turmas de 1º e 2º anos. Uma sugestão para esses dados seria investir em serviços que busquem um contato direto com os alunos na sala de aula, até porque, as turmas supracitadas (1º e 2º anos) configuram em alunos que antecedem o 3º ano do ensino médio e, dessa forma, se estaria familiarizando mais com esses alunos para que, em um futuro bem próximo, se tornassem usuários assíduos na Biblioteca.

Observou-se que as tecnologias vieram para ficar e não se limitam a ambientes alheios à Escola, ao contrário, fazendo parte do cotidiano desses usuários, melhor dizendo, de sua rotina diária, cabendo assim, ao profissional bibliotecário, caminhar paralelamente com essas tecnologias informacionais, tendo em vista não se tornar um profissional obsoleto, e o que é pior,

fazendo da biblioteca escolar um ambiente cada vez mais distante dos alunos. Não se pode negar, portanto, que o comportamento informacional é uma constante na vida das pessoas.

É valoroso e gratificante quando se vê que a partir do estudo de usuário, pode-se visualizar uma bagagem significativa no comportamento informacional do ser humano, como por exemplo, no presente trabalho que foi realizado, em que se teve a possibilidade de detectar por meio dessa parcela de usuários que o objetivo de suas leituras é adquirir informação e conhecimento. Vê-se, portanto, um leque aberto para a unidade informacional em pauta, que poderá ser investido em projetos e metodologias que alcancem esse público na Biblioteca da Escola, projetos esses que poderão nascer a partir dos resultados do presente estudo.

REFERÊNCIAS

ABE, V.; CUNHA, M. V. A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. *Transinformação*, v. 23, p. 95-108, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica - Ensino Fundamental de Nove Anos. *Passo a passo do processo de implantação*. Brasília: MEC, 2009. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/passo_a_passo_versao_atual_16_setembro.pdf. Acesso: 27 jun. 2020.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48 p.

FERREIRA, S. S.; ALVES, A. L. A biblioteca escolar como ambiente social na formação do leitor. *Interfaces Científicas - Educação*, v. 5, n. 1, p. 81-94, 2016. DOI: https://doi.org/10.17564/2316-3828.2016v5n1p81-94

FIGUEIREDO, N. M. *Estudo de uso e usuário da informação*. Brasília - DF MCT/IBCT, 1994.

IFLA. *Diretrizes da IFLA/UNESCO para biblioteca escolar*. São Paulo, maio de 2005. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt_br.pdf. Acesso: 12 jun. 2020.

KUHLTHAU, C.C. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. *In*: VIANNA, M. M.; CAMPELLO, B.; MOURA, V. H. V. *Biblioteca escolar:* espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: UFMG, 1999. p. 9-14.

PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS: CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO

Glaucia Vaz

1 INTRODUÇÃO

O Arquivo Público Mineiro (APM) é a mais antiga Instituição cultural de Minas Gerais. Criado em Ouro Preto, pela Lei nº 126 de 11 de julho de 1895, originou-se de um projeto apresentado à Câmara dos Deputados ao Congresso Mineiro, em 4 de junho de 1894, por Levindo Ferreira Lopes. Sobre tal projeto, o jornal Estado de Minas, em Ouro Preto, estampou em seu número 399, ano V, de 20 de junho de 1894, um artigo editorial, sem assinatura, mas de autoria do escritor mineiro Afonso Arinos de Melo Franco, informando sobre o projeto de criação do APM e exaltando a importância de uma instituição como a supracitada para a preservação da memória da sociedade.

O objetivo geral da pesquisa é determinar o contexto social dos usuários do Arquivo Público Mineiro e relacioná-lo com o seu processo de pesquisa desenvolvido dentro da instituição. Como objetivos específicos, pode-se destacar o levantamento das principais barreiras encontradas, a avaliação dos serviços oferecidos tanto presencialmente como de maneira remota. Os resultados obtidos a partir dessas análises podem colaborar de maneira significativa para a reformulação de serviços em determinados setores da instituição.

Esse estudo aponta para o enorme potencial educativo e social dos arquivos públicos, destacando principalmente a urgência do estabelecimento de políticas públicas de informação no Brasil.

É apresentada, ao final, uma sistematização dos dados obtidos por meio de entrevistas, divididas em categorias que permitem um melhor entendimento das informações coletadas. A partir de tais dados, foi criado um quadro comportamental dos usuários do APM, identificando cada etapa do seu processo de pesquisa, bem como as barreiras encontradas.

O contexto social dos entrevistados também é analisado evidenciando fatores importantes relacionados principalmente ao conceito de capital cultural, de Pierre Bourdieu e suas condições socioeconômicas, afetando diretamente como esses indivíduos veem os arquivos e se portam dentro dele.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A discussão sobre os usuários em arquivos começou na década de 1960, sendo discutido em três grandes eventos: Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X Conferência da *Table Round*, que ocorreu em Copenhagen, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (SILVA *et al.*, 1998). E ganhou força na década seguinte. Mas, mesmo assim, duas décadas depois, a temática continuou sendo muito pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia.

Segundo Araújo (2013), na década de 1980, basicamente duas linhas de pesquisa se delinearam. Por um lado, desenvolveram-se estudos para garantir maior acesso aos

documentos arquivísticos, por meio da eliminação de barreiras (DUCHEIN, 1983), criação de instrumentos de recuperação (DOOLEY, 1992 *apud* ARAÚJO, 2013) e maior conhecimento dos interesses dos públicos (PUGH, 1982 *apud* ARAÚJO, 2013). De outro lado, desenvolveu-se um conjunto de estudos que buscaram perceber, na prática de estudos com usuários, uma reorientação da prática profissional como um todo, de forma a que os resultados de tais estudos interferissem nas demais ações e práticas arquivísticas (JIMERSON, 1989 *apud* ARAÚJO, 2013). Essas duas linhas acabaram por aproximar os arquivos das pesquisas de necessidade de informação.

No Brasil, a pesquisa de Jardim e Fonseca (1999) sobre a produção e difusão de conhecimento arquivístico no país nos anos 1990, revela que dos 109 artigos, comunicações e relatos de experiência publicados, apenas um tem como tema central os usos e usuários dos arquivos. A descrita baixa produção científica sobre o tema pode ser também um reflexo da ausência ou da pouca importância dada ao tema nos cursos de graduação em arquivologia. Kurtz (1990), em um trabalho abordando a temática de estudos de usuários em arquivos, destaca alguns aspectos que podem explicar a pouca discussão sobre o tema, dentre eles, o autor destaca: "a pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos".

O pesquisador Reijo Savolainen, professor da Universidade de Tampere – Finlândia, apresenta, em 1995, um estudo que traz uma mudança de orientação para os estudos de usuários. Na nova abordagem, Savolainen identificou três situações que podem desencadear uma necessidade de informação: a) situação da ação, b) desempenho da tarefa e c) diálogo. De acordo com Rocha, Duarte e Paula (2017, s.p.): "Na situação da ação, a necessidade

informacional emerge a partir de uma situação e pode variar conforme fatores temporais, espaciais e situacionais".

Essa nova abordagem dentro dos estudos de usuários ainda era inédita no âmbito dos arquivos, buscando considerar o contexto social dos usuários para entender suas atitudes e processos cognitivos no processo de busca de informação. Essa nova abordagem é fundamentada também no conceito de *Habitus* apresentada por Pierre Bourdieu.

O diferencial desse novo quadro conceitual é partir de uma perspectiva do "não-modelo", pois considera que cada estudo e cada sujeito se apresentam naquela circunstância de uma maneira única, que deve ser tratada e analisada, respeitando cada uma dessas particularidades, nos remetendo ao conceito do interacionismo simbólico de Blumer (1977).

Dessa maneira este trabalho é uma nova proposta de linha de estudos de usuários em arquivos públicos, buscando além de uma análise qualitativa, utilizada em modelos da abordagem alternativa, uma abordagem social, compreendendo o contexto social de seu público e os impactos dessas construções sociais no processo de busca da informação.

3 METODOLOGIA

Para a construção de um quadro comportamental dos usuários do APM, foram entrevistadas sete pessoas que já utilizaram os seus serviços ao menos por uma vez. O método utilizado para seleção e localização dos entrevistados foi o "Bola de Neve". O perfil dos usuários entrevistados apresentou pouca variabilidade sendo composto massivamente por historiadores e um arquivista.

A entrevista foi semiestruturada, sendo que em sua primeira parte, procurou-se compreender a relação do sujeito com conceitos como cultura, memória, patrimônio e informação, bem como identificar esses termos como parte de uma construção social, pontuando a influência da família ou de outras pessoas. Na segunda parte, procurou-se compreender questões específicas sobre o APM durante o processo de pesquisa de cada indivíduo. Nessa etapa, trabalhou-se também com a metodologia do incidente crítico.

Na última questão apresentada, foi solicitado a cada usuário que ele contasse uma experiência de pesquisa no APM, a fim de pontuar de maneira mais clara e objetiva todo o processo de pesquisa ou de busca de informação na instituição. A supracitada análise buscou esclarecer o máximo possível o comportamento no momento em que o usuário vai buscar uma informação em Arquivo Público, seja de forma presencial ou remota.

Por meio da análise de conteúdo, fundamentado em Bardin (2011), foram criadas categorias para que fosse possível identificar de maneira mais profunda os dados coletados.

Além das entrevistas realizadas com os usuários, foram utilizadas, como fonte para análise comparativa dos dados, informações fornecidas por meio de entrevista semiestruturada com a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa e pela Diretoria de Arquivo Permanente do APM. Foi realizada também análise documental dos dados dos registros feitos pelo APM.

3.1 PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS

Na última etapa da entrevista, utilizando o método do incidente crítico, fundamentado em Bardin (2011), os usuários relataram uma de suas experiências de pesquisa no APM. A partir dos relatos foram identificadas e demarcadas cada fase no processo de busca de informação. De acordo com a nova proposta da abordagem social e dos estudos sobre práticas informacionais, o diferencial de tal novo quadro conceitual é partir de uma perspectiva do "não-modelo", pois considera que cada estudo e cada sujeito se apresentam naquela circunstância de uma maneira única, que deve ser tratada e analisada, respeitando cada uma dessas particularidades, nos remetendo ao conceito do interacionismo simbólico de Blumer. Portanto, o quadro criado reflete o contexto dos usuários entrevistados, não tendo a pretensão de se tornar um modelo único ou universal.

O quadro comportamental criado a partir dos relatos dos usuários está dividido em cinco etapas: motivação da pesquisa; seleção de fontes; extração; revisão e finalização. Após a análise de cada etapa em cada uma das experiências relatadas foi elaborado o quadro comportamental dos usuários do APM (Quadro 1):

Quadro 1 – Quadro Comportamental dos usuários do APM.

Etapas	Descrição	Barreiras	Informação ao acaso	Ajuda de terceiros
Motivação da pesquisa [fator que levou o usuário a iniciar o processo de pesquisa]	-Pesquisa Acadêmica; -Trabalho; Montagem de Exposição.			
Seleção de Fontes [momento em que o usuário faz um levantamento para decidir qual fonte será mais adequada a sua pesquisa]	-Levantamento prévio; -Determinação das fontes devido a delimitação do tema; -Levantamento feito no APM.	-Dificuldade em formular termos de busca no SIAAPM; -Falta de auxílio de funcionários.	Informações coletadas para terceiros ou que poderiam ser úteis no futuro.	Busca ajuda de outros pesquisadores
Extração [quando usuário por meio dos instrumentos seleciona os documentos necessários]	-Uso de instrumentos de pesquisa impressos; -Uso do SIAAPM. -Hemeroteca.	-Má qualidade da digitalização dos documentos; -Ausência de documentos na internet;	Informações coletadas para terceiros ou que poderiam ser	Busca ajuda de outros pesquisadores

Etapas	Descrição	Barreiras	Informação ao acaso	Ajuda de terceiros
		-Desatualização dos instrumentos de pesquisa; -Falta de padronização das informações sobre os documentos; -notações desatualizadas.	úteis no futuro.	
Revisão [fase em que o usuário após a seleção dos documentos, realiza sua leitura, compara dados coletados ou associa com outras fontes]	-Leitura dos documentos em casa; -Leitura dos documentos no APM; -Visitas ao APM para conferência de documentos.	- Falta de contato com o documento original.		Busca ajuda de outros pesquisadores
Finalização [após percorrer todas as etapas, o usuário se sente satisfeito e	-Finalização da pesquisa de forma satisfatória;			

Etapas	**Descrição**	**Barreiras**	**Informação ao acaso**	**Ajuda de terceiros**
encerra a pesquisa ou entrega o produto/documento solicitado]				

Fonte: Elaborado pela autora.

Na primeira etapa, Motivação da pesquisa, está descrito os fatores desencadeadores do processo de busca da informação; no caso dos usuários do APM, suas motivações giram majoritariamente em torno do universo acadêmico e profissional. A etapa Seleção das Fontes é o momento em que o usuário faz um levantamento para decidir qual fonte será mais adequada para sua pesquisa. A supracitada seleção das fontes em alguns casos já vem parcialmente pronta, devido a um levantamento prévio feito geralmente por terceiros. A etapa de Extração funciona como um refinamento no processo de pesquisa, pois é quando o usuário começa a selecionar os documentos que lhe serão úteis. A Extração é feita tanto em suportes impressos quanto digitais.

A Revisão é o momento em que o pesquisador faz a leitura dos documentos selecionados na Extração, analisa seus dados e, por vezes, faz uma comparação com outras fontes. E a Finalização é o momento quando o usuário já percorreu todas as etapas anteriores, sente-se satisfeito encerrando a pesquisa, ou no caso de insatisfação recomeça os passos anteriores. As barreiras encontradas estão nas etapas de Seleção das Fontes, Extração e Revisão. Na Seleção das fontes, a dificuldade está na formulação de termos de busca no SIAAPM e a falta de auxílio de funcionários. Na Extração, as dificuldades encontradas são a má qualidade da digitalização dos documentos, ausência de documentos na internet, a desatualização dos instrumentos de pesquisa, falta de padronização das informações sobre os documentos e notações desatualizadas. Na Revisão, a dificuldade é a falta de contato com o documento original.

A informação encontrada ao acaso pelos pesquisadores está presente nas etapas de Seleção de Fontes e Extração. Tal hábito pode refletir algo além, que é o reflexo de uma cultura dos

Historiadores em realizar a pesquisa pelo método de tentativa e erro, que faz com que ele entre em contato com uma massa documental maior do que seria necessária para a realização de sua pesquisa. E a busca de ajuda de terceiros para a realização da pesquisa acontece nas etapas de Seleção de Fontes, Extração e Revisão, que são os momentos em que o pesquisador está em contato direto com a fonte selecionada e necessita de indicações ou ajuda para a leitura do documento, que exige especialistas em paleografia.

Em todo o contexto social analisado no universo desta tese, a dimensão que mais afeta o comportamento de tais usuários é a ausência de programas educacionais, a ausência de políticas culturais e de informação, a falta parceria entre arquivos e escolas, sendo importante também a inexistência de um vínculo com as universidades para a promoção de formação continuada para os profissionais.

3.2 ANÁLISE COMPARATIVA DOS DADOS COLETADOS

Os dados coletados com os usuários do APM forneceram dimensões importantes em cada uma das categorias analisadas. Para melhor compreensão dessas dimensões, elas serão comparadas a outros dois importantes dados: uma entrevista feita com a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM (DAIP/APM) e com os quadros sinópticos fornecidos pelo próprio APM, que registram o controle de acesso na sala de consulta, setor de referência e os perfis dos usuários da instituição.

A Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM (DAIP/APM) tem como função primordial disponibilizar a documentação, aplicar políticas de acesso, planejar e orientar os trabalhos de atendimento nas salas de consulta e de referência e

orientar e planejar as ações de difusão da instituição. A biblioteca do Arquivo também é de responsabilidade da referenciada diretoria.

A fim de compreender melhor o funcionamento do APM, foi realizada uma entrevista com a atual diretora de acesso. A entrevista buscou esclarecer pontos relacionados às políticas da instituição, às ações de difusão, sobre o acesso ao acervo, sobre os usuários do Arquivo e sobre o Sistema Integrado de Acesso do APM (SIAAPM). Outros esclarecimentos sobre o processo de indexação dos documentos e a seleção dos fundos a serem digitalizados foram prestados pela Diretoria de Arquivos Permanentes (DAP).

Na categoria Construção dos conceitos de cultura, memória e patrimônio, ficou evidente que o APM continua sendo tratado como uma instituição de alto valor histórico e menos voltada ao entretenimento, à cultura de massa, e pressupõe habilidades especiais, assim como a compreensão de conceitos nem sempre valorizados na vida escolar, fato que interfere diretamente no número de usuários da instituição, que tende a ser relativamente restrito, geralmente formado por indivíduos que tiveram uma formação voltada para essas temáticas, mesmo que o contato ainda tenha sido tardio.

A categoria Informação e sujeito nos apresenta o fato de que os usuários possuem compreensão do que é Informação, mesmo que por vezes exista uma confusão entre o que é senso comum, e o que é descrito pela ciência. Ainda assim, os usuários têm uma noção clara de que é necessário lançar um olhar crítico sobre aquilo que é informado e também sobre uma transformação interna do sujeito que recebe a informação. Apesar de terem a noção, e considerarem-se sujeitos detentores de informação, tal

fator não tem uma influência direta como facilitador em seu processo de pesquisa em arquivos.

A categoria Condições socioeconômicas e acesso demonstra que os usuários reconhecem tal fator como um dos principais para facilitar ou dificultar o acesso aos espaços e bens culturais, porém, reconhecem também outros fatores como o esforço individual e auxílio de terceiros, geralmente professores ou familiares. Percebe-se que os indivíduos que herdaram o capital cultural de suas famílias experimentarem vivências mais livres e naturais com os conceitos de cultura, informação, memória e patrimônio do que aqueles que tiveram que buscar fora de seu círculo familiar essas vivências.

Nas categorias Instituições Culturais e Sujeito, Instituições culturais e Sociedade, Arquivo e Sujeito, e Arquivo e Sociedade fica evidente, que mesmo em condições socioeconômicas privilegiadas e herdando um capital cultural ou volume cultural dos pais, a distância entre o Arquivo e a Sociedade é ainda considerável. Isso nos leva a pensar em outro fator, que diz respeito à elaboração de programas para o desenvolvimento de inteligência arquivística, habilidades em pesquisa e a ausência de políticas integradoras e contínuas para a construção de cidadãos e usuários melhores preparados e familiarizados com o ambiente dessas instituições. A invisibilidade social dessas instituições se deve principalmente à ausência de políticas públicas de acesso e preservação do patrimônio, que acabam por sucatear os serviços oferecidos. Sobre isso, a DAIP destaca a ausência de políticas de acesso específicas da instituição.

O entendimento dos usuários sobre a invisibilidade social das instituições culturais e dos Arquivos Públicos destaca a necessidade do desenvolvimento de uma política cultural,

enquanto a DAIP enxerga primeiramente o seu cumprimento como setor administrativo do Estado, fato que evidencia ainda mais o seu distanciamento do cidadão comum.

A categoria Serviços considerados necessários serem oferecidos pelos Arquivos Públicos demonstra que realmente falta uma ação contínua promovida por meio da implantação de políticas públicas de cultura e informação, que serão capazes de oferecer serviços de educação patrimonial eficientes e integradores, serviços de difusão educativa, editorial e cultural, estabelecimento de parcerias com outras instituições e uma estrutura com ambiente confortável e acolhedor para todos os tipos de usuários. A ausência de uma ação contínua foi confirmada pela DAIP.

Nas categorias direcionadas especialmente para o APM, a divulgação dos serviços do APM é vista pelos usuários ainda de forma deficiente, pela ausência de um programa de educação patrimonial integrado com escolas e universidades, que poderiam colaborar para a diminuição de sua invisibilidade. O serviço de referência também apresenta deficiências sobre a orientação dos usuários em como proceder no ambiente do Arquivo para a realização da pesquisa.

As Dificuldades e pontos positivos encontrados no processo de desenvolvimento de pesquisas no APM apresenta uma dimensão importante a ser considerada que é lembrada por Weiner, Morris e Mykytiuk (2014), que dizem que os cursos de história não oferecem um treinamento sistemático em arquivos. Nos dados levantados durante o desenvolvimento de sua pesquisa, os autores apontaram que, em vez de ensinar habilidades de pesquisa em arquivos, os cursos de história, em sua maioria, ensinam a desenvolver pesquisas por tentativa e erro,

o que consiste em realizar várias tentativas para se chegar a uma solução, quando a tentativa não consegue êxito, é realizado uma nova busca até que se alcance a solução do problema. Isso torna o processo de pesquisa frustrante, resultando em uma insatisfação dos historiadores com os arquivistas. A principal barreira reconhecida pela DAIP é o reduzido número de funcionários e a ausência de um programa de treinamento.

Na categoria Opinião sobre a utilização do SIAAPM, a dimensão a ser considerada pelos usuários é a necessidade de um planejamento, caracterização de tais usuários e o tipo de informação que cada um procura. O uso de tecnologias de informação e comunicação também pode ser potencializador no processo de difusão da informação e ferramenta de auxílio à pesquisa, porém, torna-se necessário uma reformulação da base de dados, principalmente quanto ao seu processo de indexação. Sobre o processo de indexação dos documentos no SIAAPM, a DAIP diz que:

> Os instrumentos de pesquisa são construídos a partir dos campos da ISAAR (CPF) para descrição dos dados dos produtores, da ISDF para descrição das funções e da ISAD (G) e da NOBRADE para descrição dos livros, códices, dossiês e itens documentais. Eles são editados em Word e disponibilizados em PDF na versão online do Guia de Fundos e Coleções no sistema informatizado de acesso e impressos para utilização dos pesquisadores que frequentam o APM. O trabalho de descrição é feito a partir do levantamento das funções dos órgãos após pesquisa na legislação e da biografia dos titulares, no caso dos arquivos privados. Geralmente

> trabalhamos com catálogos e inventários que contém uma descrição mais sumária dos fundos e coleções, mas há alguns repertórios temáticos publicados nas Revistas do Arquivo Público Mineiro que descrevem os documentos de maneira mais analítica.

A categoria Avaliação dos serviços do APM, que apresenta duas subcategorias: qualidade do atendimento e satisfação, impactam no resultado final da pesquisa. A dimensão considerada pelos usuários é que falta a estruturação de tal serviço no APM, não existe um programa consolidado na instituição para tal fim, buscando planejamento das ações e treinamento constante dos funcionários. No quesito planejamento, falta principalmente a necessidade de a instituição disponibilizar um canal de comunicação em que o usuário possa dar retorno sobre a qualidade do serviço prestado e a satisfação no resultado final da pesquisa. A falta de planejamento e estruturação de ações afeta principalmente o setor de referência. A DAIP relata como é estruturado serviço atualmente, no que diz respeito aos funcionários:

> [...] os servidores das duas salas, de consulta e de referência, uma é de nível médio, a outra é formada em Educação Física, já aposentada, e temos agora, que é até um servidor do Arquivo Permanente, formado em História, mas ele está há pouco tem em uma das salas [...]

Sobre o treinamento oferecido a esses funcionários a DAIP informa que:

> Eu não chamo de treinamento não, eu chamo de orientação. Porque cada fundo que é disponibilizado, cada acervo que é disponibilizado, tem as suas… como que eu digo?… a sua forma de dar acesso. Então, a gente não tem um treinamento… tem o treinamento de atendimento a cliente, que é um básico, seja para arquivo, seja para… Sempre que tem algum treinamento que a Secretaria de Cultura oferece para atendimento ao cliente, aí eu peço a algum – pelo menos um, para poder multiplicar depois – para ir".

Na tentativa de otimizar e estruturar os serviços oferecidos, a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM, desde 2010, começou a registrar os dados de acesso aos fundos na sala de consulta e no setor de referência para poder facilitar o planejamento de suas ações. Começou a coletar também informações sobre os perfis dos usuários para conhecer melhor quem são seus usuários reais e potenciais. Os registros dos perfis dos usuários foram realizados apenas em 2010 e 2011. Os dados fornecidos pelo APM são de 2010 a 2017.

O quadro sinóptico apresenta informações sobre as consultas realizadas nas salas de referência, na divisão da Biblioteca e das publicações oficiais. As informações são contabilizadas de acordo com a tipologia documental. São registradas também as consultas remotas, feitas por telefone e por fax. Os quadros sinópticos foram feitos de 2010 a 2012, a partir de 2013 não foi feito o registro dessas informações.

Um dado interessante que pode ser observado é que as consultas presencias foram superiores às consultas feitas de maneira remota por telefone ou fax. Em 2010, as consultas

presenciais somam 3018 e as remotas 1983; em 2011 somam respectivamente, 2760 e 1749; e em 2012 as consultas presenciais somam 2658 e consultas remotas são de 1199. Mas esses números quando comparados aos números de acesso registrados no SIAAPM são bastante tímidos, mas importantes para direcionar o planejamento de serviços e a abordagem no atendimento.

As estatísticas de acesso por fundos também são importantes para direcionar quais documentos terão prioridade para o processo de digitalização e inclusão no SIAAPM. Por fim, cabe lembrar que o quadro sobre os perfis dos consulentes aparentemente foi elaborado apenas nos anos de 2010 e 2011, não havendo mais registros nos anos seguintes. O principal público do APM, de acordo com esses registros, são pesquisadores que buscam o Arquivo principalmente para desenvolver pesquisas de mestrado ou doutorado. O perfil dos usuários registrado pelo APM vai ao encontro com o perfil de entrevistados participantes dessa pesquisa. De maneira geral, os usuários entrevistados também optaram massivamente pela pesquisa presencial do que pelo uso remoto do SIAAPM.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os Arquivos Públicos têm muito o que contribuir para redução das desigualdades no mundo, utilizando de seus recursos educacionais, culturais, informacionais, patrimoniais, históricos e de colaborador na construção da memória.

As experiências relatadas pelos usuários entrevistados apontam para a compreensão de que o capital cultural herdado pelos indivíduos é um fator importante no processo de desenvolvimento de habilidades e competências em informação, porém, não é o único. O capital cultural geralmente vem associado

às condições socioeconômicas, sendo, por vezes, cruel com os menos favorecidos. Indivíduos de camadas socioeconômicas mais baixas podem alcançar um volume cultural semelhante aos de indivíduos de nível social mais elevado, mas fica nítido o grande esforço necessário para que isso seja alcançado.

Existe a necessidade da criação e implantação de programas educacionais integradores, que não considerem a escola e as instituições culturais como algo que deve ser tratado isoladamente. O trabalho deve ser conjunto, colaborando para a capacitação do sujeito, que deve ser capaz de lidar com conhecimento e informação em todos os ambientes sociais e se sentir à vontade com isso. Tal trabalho integrado promove o letramento arquivístico e o desenvolvimento da inteligência arquivística.

O acesso e o domínio de habilidades e competências em Arquivos são tão complexos que mesmo com grande capital cultural, o indivíduo ainda demonstra dificuldades para compreender os processos de busca de informação.

A grande dificuldade da pesquisa foi conseguir uma maior variabilidade na tipologia dos usuários entrevistados. Inicialmente, buscou-se principalmente por cidadãos comuns, mas sem sucesso. Esse fato por si só já apontava para um público ainda limitado e elitizado, privilegiando de forma considerável pesquisadores e estudantes predominantemente alunos dos cursos de história.

Este estudo, portanto, descreve usuários que precisam de ações integradas para desenvolver suas habilidades em pesquisas e um Arquivo Público que necessita de reconhecimento e valorização do Estado para que tenha os instrumentos necessários para cumprir sua função social.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. *Revista da Faculdade de Biblioteconomia e documentação da UFGRS*, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BLUMER, H. A natureza do interacionismo simbólico. *In*: MORTENSEN, C. D. *Teoria da comunicação*: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980. p. 119-138.

BOURDIEU, P.; PASSERON, Jean-Claude. *Les héritiers*: les étudiants et la culture. Paris: Les Éditions de Minuit, 1964.

BOURDIEU, P. *Distinction*: a social critique of the judgement of taste. London: Doutledge, 1984.

JARDIM. J. M. *Transparência e opacidade do Estado no Brasil*: usos e desusos da informação governamental, Niterói: EDUFF, 1999.

KETELLAR, E. Archivalisation and Archiving. *Archives and manuscripts: The Journal of the Australian Society of Archivists*, v. 27, p. 54-61, 1996.

KUHLTHAU, C. C. Inside de search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. DOI: https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23

MACKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, London, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way life". *Library and Information Science Research*, Oklahoma, v. 17, p. 259-294, 1995.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate aberto. *Temáticas*, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.

WEINER, S. A.; MORRIS, S. L.; MYKYTIUK, L. J. Spanning Boundaries to Identify Archival Literacy Competencies. *Libraries Faculty and Staff Presentations*, West Lafayette, paper 83, 2014. Disponível em: http://docs.lib.purdue.edu/lib_fspres/83. Acesso em: 10 abr. 2019.

WEINER, S. A.; MORRIS, S.; MIKYTIUK, L. Archival literacy for history students: identifying faculty expectations of archival research skills. *The American Archivist*, Chapel Hill, v. 77, n. 2, p. 394-424, 2014.

COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM DOCENTES E DISCENTES ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE FÍSICA

Giordana Nascimento de Freitas e Silva
Maria de Fátima Oliveira Costa

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) tem oferecido suporte teórico e metodológico necessário para a consecução de investigações voltadas para análise do comportamento informacional de comunidades, no domínio das mais distintas instituições, entre as quais, encontra-se a universidade e, particularmente, a biblioteca universitária.

Porquanto, é fundamental a proposição de iniciativas que procurem conhecer de maneira mais sistemática sua clientela mediante a constituição de mecanismos que propiciem a efetiva apreensão dos processos de busca e uso da informação desenvolvidos. Nessa perspectiva, propusemos um estudo que estabeleceu, como questão norteadora, a seguinte: como os usuários da Biblioteca do Curso de Física, vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Física (PPGFIS), da Universidade Federal do Ceará (UFC) se comportam em relação à busca e ao uso da informação?

Consoante à problemática de pesquisa, propusemos como objetivo geral examinar com mais intensidade o comportamento

informacional dos usuários da BCF, vinculados ao PPGFIS da UFC, por meio dos seguintes objetivos específicos: a) conhecer as necessidades que norteiam a busca e o uso da informação; compreender seus modos de realização com base no modelo proposto por Carol Kuhlthau; c) verificar as facilidades e dificuldades vivenciadas pelos usuários; e) demonstrar o grau de satisfação destes no que tange ao significado da busca e do uso da informação.

2 JUSTIFICATIVA

Essa proposta foi pensada, inicialmente, no decorrer da participação na disciplina intitulada "Usuários da Informação", que integra a matriz curricular do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da UFC. Isto nos possibilitou refletir sobre o papel da BU junto à comunidade acadêmica, haja vista no momento de desenvolvimento da presente pesquisa, estarmos atuando profissionalmente na Biblioteca do Curso de Física, o que resultou na percepção da necessidade de um estudo focado no comportamento informacional de seus usuários e, mais especificamente, dos participantes do PPGFIS. Dessa maneira, ponderamos que o estudo do comportamento dos usuários em relação às práticas de busca e uso da informação, constitui um rico arcabouço de saberes que pode colaborar para oferecer um atendimento cada vez mais efetivo aos docentes e discentes do PPGFIS.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: ABORDAGENS TEÓRICO-CONCEITUAIS

Ao longo da década de 1990, os trabalhos elaborados tinham o intuito de estudar o usuário considerando seu papel ativo na construção do conhecimento, tendo em vista um movimento interativo com os demais segmentos que caracterizam sua existência em uma abordagem holística. Nessa perspectiva, citamos o modelo de Kuhlthau (1991, 1994, 2004) que, ao associar os sentimentos aos pensamentos que permeiam as atividades realizadas durante o Processo de Busca da Informação (PBI), considera as nuances emocionais, cognitivas e físicas no estudo do comportamento informacional dos indivíduos.

De acordo com Savolainen (1995), o ponto central para compreensão dos processos de busca e uso da informação passa a estar relacionado ao contexto onde estas ações se desenvolvem, sendo considerados, conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), aspectos de cunho social e cultural no uso das fontes de informação. Isto porque, segundo Wilson (2000), o comportamento informacional consiste nas ações humanas em relação às fontes e aos canais de informação, abrangendo a sua busca de forma ativa e passiva, bem como o uso dela.

Em concordância com os autores, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) enfocam esta temática mediante o estudo dos modos como os indivíduos necessitam, buscam e utilizam a informação em distintos cenários, incluindo o ambiente profissional e os demais ambientes de seu cotidiano.

Consoante Wilson (1981), as necessidades de informação são decorrentes de fenômenos ocorridos na esfera cognitiva das pessoas, ou seja, nas suas mentes, no momento em que elas se percebem impossibilitadas de atingir um objetivo pela falta de

informações. Corroborando com o exposto, Barreto (1994) aborda as necessidades em questão juntamente com outros tipos de inquietações, inerentes à vivência humana na sociedade, que requerem distintos tipos de informação, para que possam ser atendidas.

Posto isso, Marchionini (1997) aponta que a solução de um problema informacional pode contemplar as seguintes estratégias: a consulta ao arcabouço pessoal de conhecimentos por meio da memória; diálogos realizados com amigos, colegas de trabalho ou profissionais especializados; consulta a documentos, como livros e periódicos e, enfim, a consecução de investigações em sistemas de informação formais como as bibliotecas, instituições de pesquisa, organizações governamentais, redes eletrônicas, entre outras opções, progressivamente criadas pela indústria da informação.

A busca da informação consiste, então, em procedimentos realizados por um sujeito ou comunidade que resultam na utilização significativa da informação. Dessa forma, Choo (2006, p. 119) enfoca que: "O uso da informação é a seleção e o processamento de informações que resultam em novos conhecimentos ou ações", por esse motivo, a relevância das atitudes executadas assegura a apropriação da informação e, consequentemente, seu uso legítimo mediante a reestruturação de concepções e condutas visando à resolução de situações problemáticas que envolvam a tomada de decisão.

Complementando o exposto, Wilson (2000) conceitua também o comportamento de uso da informação, como a reunião de atos físicos e mentais empregados pelo indivíduo tendo, como condutor, o fator relevância em decorrência desta prática ser condicionada por variáveis de teor pessoal, mas também social.

Ponderamos, portanto, que a compreensão do uso da informação é sobremaneira complexa estando, a todo o momento, a sofrer intervenções das concepções informacionais do usuário e da dinâmica que contextualiza a consecução, propriamente dita, da busca.

3.1 PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO (PBI)

Ressaltaremos, a seguir, as fases que integram o PBI, o qual foi utilizado como caminho norteador, tanto na coleta como na análise dos dados da pesquisa realizada.

A **iniciação**, como o vocábulo indica, é o início da pesquisa e corresponde ao entendimento do que se necessita, em termos de informação, para a realização de atividades de cunho pragmático ou intelectual. Esse momento é caracterizado pela manifestação do sentimento de incerteza, justamente, pela falta de especificação acerca do que se procura. Posteriormente, ocorre o estágio de **seleção** que almeja escolher, dentre as possibilidades percebidas, o assunto geral a ser pesquisado e, com isso, também a abordagem a ser acompanhada, ambos devem resultar na eleição de tópicos representativos do tema de interesse para que seja possível iniciar o processo de busca.

Adiante, é executada a etapa de **exploração** visando aumentar o grau de compreensão pessoal sobre a temática eleita. As ações decorrentes abrangem leituras informativas intentando associar os novos entendimentos ao que cada um já conhece, ou seja, aos seus conhecimentos de mundo, a fim de iniciar o processo de **formulação** de tópicos focados de pesquisa. Desse momento em diante, a busca passa a ser mais direcionada, o diálogo com os profissionais mais efetivo e, por conseguinte, a interação com o sistema mais produtiva, facilitando,

sobremaneira, a localização de documentos que possam ir ao encontro do que procuram.

Esse cenário passa, então, a contemplar a fase da **coleta**, uma vez que o interesse pela pesquisa amplia-se, juntamente com a capacidade do usuário em lidar com o problema delimitado, ao longo da investigação. Por fim, na **apresentação**, a ênfase está em organizar as informações localizadas, de modo a promover o encerramento da busca, a identificação das redundâncias percebidas, a elaboração de uma síntese sobre o assunto e, dessa forma, a preparação das informações para o uso. Os sentimentos experenciados são de alívio, satisfação ou descontentamento, no caso, do não alcance dos objetivos traçados.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: UMA QUESTÃO DE MEDIAÇÃO

A biblioteca universitária se insere num cenário inovador em que a produção, demanda e disseminação da informação cresceram vertiginosamente. Nesse entremeado de trajetos, notadamente híbridos, Perroti e Pieruccini (2007) realçam as novas alternativas de geração, processamento e recebimento de informação que corroboram, em complexas relações, com o conhecimento e seu processo de construção, atribuindo à mediação da informação, em nossa concepção, o papel de tornar esse caminhar mais fluente e satisfatório.

Contudo, proporcionar as circunstâncias necessárias para apropriação da informação não é tarefa fácil, pois, o modo como a informação é compartilhada deve corresponder ao conhecimento do público a ser atingido e à ação mediadora adotada. Esse objetivo deve ser perseguido pela biblioteca universitária ao buscar propiciar o desenvolvimento e a

integração dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas à informação que, conforme Dudziak (2003) e Belluzzo (2005, 2014), favoreçam a construção do conhecimento científico e tecnológico, por meio da constituição de um repertório que oportunize o uso inteligível desse recurso, inclusive, a partir da mobilização de saberes prévios, destacada por Perrenould (1999).

Justifica-se, assim, o fato da mediação da informação estar intrinsecamente ligada à competência em informação, bem como ratificam Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014). A primeira é condicionada pela segunda, tendo em vista esta ser potencialmente capaz de intervir e, por sua vez, proporcionar a ambiência necessária para o seu desenvolvimento no plano das condutas mediadoras realizadas por meio da infraestrutura física, informacional e humana das instituições educacionais e culturais.

No contexto universitário, podemos relacionar este entendimento à necessidade de a biblioteca conduzir uma atuação mediadora, de forma direta (explícita) ou indireta (implícita), consoante nos sugere Almeida Júnior (2015), centrada no progressivo aprimoramento de seu público, por meio do trabalho com as competências informação. Nesse intuito, corroboramos com pensamento de Costa (2016, p. 97) ao indicar que: "[...] a valorização do usuário se faz obrigatória, sendo o conhecimento dele o ponto de partida para tomadas de decisão das instituições [...]." Desse modo, salientamos a relevância da identificação e análise do comportamento informacional dos usuários reais e potenciais dos serviços de informação disponibilizados para uma atuação efetiva da biblioteca universitária.

5 CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS DOCENTES E DISCENTES DO PPGFIS

Com a finalidade de cumprir os objetivos estabelecidos, desenvolvemos uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, de natureza qualitativa, configurando um estudo de caso, cujo campo de pesquisa foi a BCF e, a unidade de análise, seus usuários. Para tal, enquanto instrumento de coleta de dados, optamos pelo questionário em decorrência deste ter permitido, consoante nos aponta Minayo (2001), o livre preenchimento por parte dos respondentes e o conhecimento aprofundado das opiniões levantadas.

Após a elaboração e o posterior aprimoramento do questionário com o pré-teste, o referido instrumento foi encaminhado via *e-mail* para os participantes ativos no programa (no decurso do mês de novembro de 2017) e a amostra compôs-se de nove docentes e 25 discentes, através de seu consentimento, isto é, baseada em sua adesão voluntária.

Ademais, enquanto medida de organização e análise dos dados, elegemos a análise de conteúdo para caracterização e interpretação das particularidades cognitivas e subjetivas que permearam os textos analisados. Logo, segundo Bardin (1977), intentamos compreender, para além dos sentidos explícitos, os significados implícitos oriundos do contexto, onde as ações e os discursos da comunidade estudada são construídos.

A seguir, serão estruturadas as reflexões advindas da análise dos dados, a partir dos estágios do PBI. Optamos por manter o sigilo das identidades atreladas aos discursos com os quais trabalhamos. Para isto, ao mencionar as opiniões dos

docentes e discentes, utilizamos as respectivas abreviaturas: DO e DI.

5.1 INICIAÇÃO

As necessidades de informação dos professores e estudantes vão ao encontro dos vínculos que estabelecem com o PPGFIS, sobretudo, a partir de sua atuação nas linhas e grupos de pesquisa, nos diversos laboratórios ligados ao Departamento de Física e, por conseguinte, ao Programa.

Consideramos que as necessidades de informação dos discentes correspondem ao que Barreto (1994) intitula de: a) necessidades de autorrealização, em decorrência da busca por formação e satisfação pessoal e profissional resultante da conclusão de um curso de mestrado ou doutorado; b) necessidades de participação, isto é, de estar integrado aos grupos de pesquisa, laboratórios ou na sala de aula, dessa forma, sendo capaz de compreender e opinar nos assuntos referentes à sua temática ou à subárea que a contempla podendo, então, construir discussões e reflexões profícuas com o orientador e os demais professores e colegas do Programa e c) necessidades básicas, em função do cumprimento das atividades da pós-graduação constituir pré-requisito fundamental para concessão de bolsas pelas agências de fomento, as quais influenciam na permanência do discente no curso ao custear despesas essenciais como transporte, alimentação, vestuário, participação em eventos, entre outras.

No caso dos professores, podemos fazer também analogia com a concepção de Barreto (1994): a) necessidades de autorrealização: pressupõe a formação almejada para o desenvolvimento do ensino e o alcance dos objetivos propostos

aos projetos que coordenam nos laboratórios ou grupos de pesquisa, o que colabora para o reconhecimento destes perante a universidade, demais instituições de ensino superior e da sociedade, resultando na emergência do contentamento profissional e pessoal; b) necessidades de participação: o saber, a partir do acesso pleno à informação, promove a progressiva fundamentação para atuação no contexto acadêmico e a rica interação com os pares em eventos e reuniões de órgãos profissionais e/ou científicos, interferindo, com isso, na realização das atividades que lhes possibilitam o atendimento de suas necessidades básicas.

À vista das relações tecidas acima, ressaltamos que as necessidades de informação, corroborando com Wilson (1981, 2000), surgem em conjunto com as necessidades ditas fundamentais apresentadas por Barreto (1994) e transpostas, anteriormente, para as realidades dos sujeitos participantes da pesquisa. Por oportuno, ressaltamos como fatores convergentes, que transpassaram estas premissas nas argumentações acima, o gosto pelo saber, a empatia com o ambiente acadêmico, a premência de gerar contribuições para o PPGFIS e, por consequência, para o meio social e a demanda por satisfação pessoal e profissional.

5.2 SELEÇÃO

Entendemos que os materiais pesquisados pelo público do PPGFIS, para conhecimento dos descritores representativos de suas necessidades de informação, na maioria, são artigos científicos de revistas eletrônicas, localizadas em base de dados especializadas, conforme poderemos constatar adiante. Logo, a escolha pela opção "Leitura de trabalhos que abordam o mesmo

assunto" por parte dos docentes (77,8%) e discentes (41,7%), entre outros, advém de consultas empreendidas nestes materiais para observação das perspectivas perseguidas pelos autores, a fim de promover a construção de abordagens particulares que colaborem para o desenvolvimento das subáreas inseridas nas linhas de pesquisa do PPGFIS.

As opiniões, apresentadas nas opções "não é permitido marcar mais de uma opção" e "todas as anteriores", escolhidas, respectivamente por 11,1% dos professores, consolidaram nossa compreensão acerca da intensa participação dos pares enquanto mediadores nos processos de construção do conhecimento. Neste segmento, 45,8% dos discentes demonstraram que as instruções fornecidas pelos docentes constituem referências preponderantes no delineamento das questões de pesquisa.

Interpretamos que este cenário se evidencia em função desses indivíduos possuírem um conhecimento progressivamente atualizado sobre o estado da arte da área, a partir de seu empenho pessoal e das redes estabelecidas. Assim, a intervenção mediadora dos professores otimiza o início do estudo por parte dos estudantes (KUHLTHAU, 1994, 2004), já que os docentes são a indicação de fontes de informação, no âmbito das especialidades com as quais têm trabalhado, para o próprio corpo discente, no que se refere aos níveis de identificação e localização.

Quanto à participação dos colegas de laboratório (12,5%), pensamos que a convivência diária entre eles possibilita o desenvolvimento conjunto de suas propostas, pelo fato de estarem descobrindo os percursos a serem seguidos e, portanto, compartilhando seus êxitos e dificuldades. Mediante o exposto, percebemos que as pessoas são efetivas mediadoras na construção do saber, através da disponibilização de seus repertórios, para

desvelamento das propostas uns dos outros no contexto do PPGFIS.

Justifica-se, então, a majoritária atribuição do nível "bom" pela comunidade estudada, em relação ao seu nível de desenvoltura na estruturação de questões, baseadas em suas necessidades de informação. Isto porque, apoiados em Dudziak (2003), constatamos que os professores e estudantes têm conseguido eleger tópicos de busca correspondentes, principalmente, em razão da interação cotidiana estabelecida entre esses sujeitos.

5.3 EXPLORAÇÃO, FORMULAÇÃO E COLETA

Tendo em vista essas etapas terem suas proposições estritamente vinculadas e colaborarem a contento para realização uma da outra, optamos por compreender essas ações a partir de três aspectos: ambientes escolhidos para pesquisa, fontes de informação e estratégias de busca empregadas.

5.3.1 Locais utilizados para busca de informação

Depreendemos que a escolha majoritária da internet pelos docentes (100%) e discentes (83,3%) como meio para consecução dos processos de busca por informação, entre outros fatores, dá-se em razão das dificuldades de incorporação de obras, ligadas às temáticas das linhas de pesquisa do PPGFIS e o acervo da BCF. Isso ocorre devido aos limitados recursos voltados para compra de livros na atualidade, corroborando com esse quadro, os procedimentos burocráticos, que integram a dinâmica de aquisição e que não acompanham a progressiva demanda de renovação do acervo, voltado para este público, que requer

continuamente conteúdos de alto nível e de ponta nas especialidades nas quais desenvolvem suas propostas.

Todavia, sublinhamos o empenho contínuo da BCF em identificar as necessidades de informação, inclusive, a partir de estudos específicos designados para tal, além da realização de consultas aos usuários em questão para formação de potenciais listas de compra.

Por oportuno, realçamos a opinião do DO9 que indica "A biblioteca setorial da física é boa, mas livros sobre tópicos de fronteira científicas ou são inexistentes ou levam muito tempo para serem adquiridos". Este posicionamento nos mostra que os docentes não desconsideram o papel mediador da BCF, mas reconhecem as limitações encaradas por essa unidade de informação, no que tange ao cumprimento de seu trabalho na disponibilização de informações cada vez mais especializadas, posto que compartilham do mesmo ambiente e conhecem os desafios com que a universidade se defronta para contemplação de suas necessidades e otimização de ações e prazos para tal.

Em contrapartida, as justificativas apontadas pelos docentes para o reconhecimento da internet como local propício para execução de pesquisas foram as seguintes: "Rapidez no acesso" (DO1, DO6); "Praticidade" (DO2, DO6, DO7); "Conveniente e eficiente" (DO4); "A maioria dos artigos científicos estão disponíveis on-line" (DO5) e "Facilidade no acesso" (DO8). Ratificando essas posições, os discentes também apontaram os motivos pelos quais tornam a rede mundial de computadores a opção mais escolhida. Entre outras, salientamos: "Possibilidade de pesquisa em diversos ambientes" (DI11, DI12, DI16, DI21), "Praticidade no acesso" (DI2, DI3, DI4) e "Variedade de opções de

pesquisa e fontes de informação com foco nos artigos científicos" (DI6, DI8, DI9, DI10, DI13, DI17, DI18, DI19, DI23).

Esses posicionamentos, de acordo com o cenário apontado por Perroti e Pieruccini (2007), devem-se ao fato da *web* disponibilizar, por meio de diretórios, bibliotecas virtuais, portais de periódicos ou de bases de dados específicas, o conteúdo integral das fontes de informação, cuja periodicidade de atualização tem correspondido ao avanço das pesquisas nas subáreas da Física. Outro aspecto que contribui para constituição desse cenário é a possibilidade de acesso à informação ocorrer em qualquer espaço de atuação dos professores e estudantes, inclusive, fora do ambiente universitário. Assim sendo, a internet se torna um relevante canal para eles que, devido à rotina composta por muitas responsabilidades, buscam assertividade na resolução de seus problemas informacionais.

5.3.2 Fontes de informação

Apesar de sua constituição, aquisição e divulgação não corresponder à emergência da satisfação das necessidades de informação, consideramos que os livros continuam sendo os documentos de base para o despontar das pesquisas. Para os docentes e discentes do PPGFIS, as obras impressas veiculam princípios fundamentais das especialidades da Física, da qual partem os entendimentos que embasam a constituição das problemáticas de estudo e de seus desdobramentos através da utilização de outras fontes de informação, principalmente, dos periódicos. Compreendemos, então, que a procura pelo livro físico, em consonância com esse objetivo, continua predominando pela mobilidade e viabilidade de sua utilização.

Mediante o explicitado, as revistas eletrônicas são fontes de informação de referência para o público do PPGFIS e pode ser percebido nos altos índices de uso apontados pelos professores (77,8%) e estudantes (54,2%), evidenciando o caráter determinante dos periódicos e, por sua vez, dos artigos científicos na definição do foco das pesquisas e na condução de coletas efetivas que respondam aos objetivos delineados.

Interpretamos que os periódicos, de acordo com Wilson (1994), têm favorecido a execução dos processos de busca e edificação de sentidos pelos sujeitos da pesquisa, em decorrência da organização dos trabalhos que dissemina, posto que as informações devem estar dispostas nesses de maneira clara e objetiva.

5.3.3 Estratégias de busca

Ponderamos que a expressiva adoção dos operadores booleanos por parte dos docentes (37,5%), ainda que não tenha sido a escolha majoritária destes, reflete o seu amadurecimento na utilização das bases de dados e dos periódicos no domínio da *web* e, consequentemente, do conhecimento das funcionalidades que estes canais e fontes de informação oferecem para pesquisa, para além das opções mais visíveis, que estão expostas nas suas interfaces.

Em contrapartida, elucidamos que a menção explícita das ferramentas de busca, que não necessitem de um embasamento prévio para uso e cujo emprego possa ser realizado de forma intuitiva, representa um forte fator que tenha colaborado para expressão significativa de 50% dos professores e 95% dos estudantes que afirmaram utilizar filtros de pesquisa, no âmbito

das opções de busca ou resultados como autor, título, assunto, tipo de material, idioma, ano de publicação.

No caso dos docentes DO2, DO4, DO5 e DO7, que optaram pelos filtros de pesquisa, consideramos que esta preferência é denotada com mais ênfase, mas não exclui a possibilidade de uso dos operadores booleanos. Prova disso, é a opinião de DO6 que apontou a aplicação das duas estratégias, o que nos leva a interpretar que os operadores podem ser empregados na formulação das expressões de pesquisa e os filtros na especificação dos resultados.

Ambas são utilizadas, de acordo com Machionini (1997), em pesquisas nas bibliotecas e redes eletrônicas, como parte do comportamento de busca em sistemas de informação elucidado por Wilson (2000). Transpondo para o contexto do PPGFIS, julgamos que os filtros de pesquisa têm sua utilização no domínio das opções de consulta do catálogo on-line da BCF e, juntamente com operadores booleanos, na execução das buscas simples e avançadas nas bases de dados. Pressupomos que a eleição e combinação dos termos são realizadas em consonância com as situações que condicionam estas ações e as experiências anteriores destes sujeitos englobando, portanto, aspectos cognitivos, subjetivos e contextuais, segundo nos ratifica Choo (2006).

5.4 APRESENTAÇÃO

Os professores e estudantes ao serem indagados sobre como se sentiam ao final dos processos de busca por informação, responderam, de forma contundente, que a sensação que prevalecia era de satisfação. Em geral, as justificativas mencionadas abordavam a questão de possuírem, atualmente, maior facilidade e acessibilidade à informação, haja vista, a

variedade de fontes disponibilizadas e as distintas possibilidades de busca. Corroborando com Perroti e Pieruccini (2007), compreendemos que este quadro resulta do desenvolvimento das TIC e desta influência no contexto acadêmico para disseminação da produção científica implicando, portanto, em novos modos de produção e acesso ao conhecimento.

A BCF também esteve presente nos discursos dos docentes e discentes, que afirmaram possuir acesso às informações que necessitam, por meio dos livros de seu acervo, ratificando, então, discussões anteriores sobre a busca por esse tipo de material ser predominante no espaço da biblioteca.

Apesar do quadro predominantemente positivo, o público da pesquisa declarou que ainda está um pouco insatisfeito com suas pesquisas, em razão dos desafios enfrentados na localização dos conteúdos relacionados aos seus trabalhos. Destarte, um forte ponto que percebemos nos posicionamentos dos professores (DO1, DO2, DO3 e DO6) é a escassez de tempo para desenvolver, com tranquilidade, seus estudos em virtude da multiplicidade de funções exercidas no ensino (graduação e pós-graduação); coordenações de laboratórios e ou grupos de pesquisa; na equipe editorial de periódicos e na comissão científica de eventos; além do acompanhamento diário dos estudantes que orientam.

Corroborando com os docentes, os discentes também levantaram a questão da falta de tempo para o desenvolvimento da pesquisa e o planejamento como atitude para atenuar as implicações decorrentes. Nesse caso, percebemos que as competências são empregadas para sanar essa problemática que permeia o cotidiano da comunidade do PPGFIS, já que consoante Perrenould (1999, p. 15), "[...] as competências de uma pessoa constroem-se em função das situações que enfrenta com maior

frequência." Em vista disso, o fato da necessidade diária de haver muitas tarefas a cumprir, requer, dos docentes e discentes, a divisão de sua rotina em conformidade com suas responsabilidades, inclusive, de cunho pessoal.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que tenham sido vivenciados percalços, é notório que os processos de busca e uso de informação analisados, em conformidade com as discussões apresentadas, nos demonstram que os sujeitos da pesquisa estão conscientes das escolhas que favorecem a produtividade e inovação de seus resultados.

Podemos comprovar isso pelo grande índice de publicações em periódicos de alto fator de impacto, pela visibilidade do PPGFIS perante a comunidade científica do campo da Física e pela concessão do conceito (sete) pela CAPES ao programa na avaliação quadrienal 2013-2017, o que comprova o nível de excelência de seu desempenho. Inferimos que este cenário interfere na demonstração dos sentimentos de confiança, otimismo e satisfação apontados assiduamente pelos professores e estudantes na realização das fases do PBI nos remetendo, portanto, à satisfação dos usuários em evidência quanto ao seu cumprimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, José Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). *Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

BARDIN, Laurence. Definição e relação com outras ciências. *In*: BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977. p. 27-46.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *São Paulo em perspectiva*, v. 16, n. 3, p. 67-74, out./dez. 1994.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. *Educação Temática Digital*, Campinas, v. 6, p. 27-42, 2005.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O conhecimento, as redes e a competência em informação (CoInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 4, número especial, p. 48-63, 2014. Disponível em: http://hdl.handle.net/11449/135507. Acesso em: 15 jun. 2017.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. *Informação & Informação*, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014.

COSTA, Maria Fátima de Oliveira. *Estudos de usuários da informação*: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016. 245 p.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. Fundamentos e modelos teóricos para o desenvolvimento dos Estudos de Usuários. *In*: CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudos de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015. p. 82-111.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. *In*: CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento:* como as organizações usam a informação para criar significado, construir

conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. p. 64-120.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *Information literacy*: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42. n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, C. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. *Advances in Librarianship*, New York, v. 18, p. 57-72, 1994.

KUHLTHAU, C. *Seeking Meaning*: a process approach to library and information services. 2nd. ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004. 264 p.

MARCHIONINI, Gary. Informtion and information seeking. *In*: MARCHIONINI, Gary. *Information seeking in eletronic environments*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. p. 1-10.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza. Ciência, técnica e arte: o desfio da pesquisa social. *In*: MINAYO, Maria Cecilia de Souza. *Pesquisa social*: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. p. 9-30.

PERRENOULD, Philippe. A noção de competência. *In*: PERRENOULD, Philippe. *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre, Artmed, 1999. p. 18-36.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA, Marilda Lopes Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires (Org.). *Informação e contemporaneidade*: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, White Plains, v. 35, p. 43-78, 2001.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday Life information seeking: approaching information seeking in the context of "Way of Life". *Library and Information Science research*, Norwood, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. *Journal of documentation*, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, Thomas D. Information needs and uses: fifty years of progress? *In*: Vickery, B. C. (Ed.). *Fifty years of information progress*: a Journal of Documentation review. London: Aslib, 1994. p. 15-51.

WILSON, Thomas D. Human information behavior. *Informing science*, Santa Rosa, v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000.

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ: UNA MIRADA DESDE EL INTERIOR DEL PAÍS

Elizabeth-Ascencio
Elizabeth-Huisa

1 INTRODUCCIÓN

Presentamos una de las primeras investigaciones sobre usuarios de los archivos históricos realizada en el Perú con el auspicio del Vicerrectorado de Investigación y Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuya investigación está relacionado con el Objetivo Desarrollo Sostenible-ODS 4 sobre educación de calidad y que beneficia al Archivo General de la Nación y al Ministerio de Cultura en el Perú.

Investigar sobre los usuarios de los archivos es importante porque permite conocer a una comunidad poco estudiada y que acude a los diferentes archivos que tenemos en el país, archivos que conservan documentación histórica con más de 100 años de antigüedad con colecciones históricas muy valiosas que constituyen la memoria de la nación, tal como lo menciona Alberch Fugueras (2003, p. 3) donde un individuo no puede vivir sin memoria, todo aquello que participa en la conservación de esa memoria.

En ese sentido, "la archivística se encuentra actualmente en la confluencia de numerosas disciplinas, unas tradicionales:

Historia, Paleografía, Diplomática; otras nuevas y frecuentemente desatendidas: Ciencias de la Gestión, Ciencias de la Información y de la Comunicación, más próxima a la Sociología que a la Tecnología" (ALBERCH FUGUERAS; DUCHEIM, 2003, p. 12).

La revisión del estudio no desliga temas relacionados a los usuarios de los archivos, como lo precisa Ángulo (2006, p. 221) cuando afirma que la no presencia de las nuevas tecnologías en los archivos… se refleja, por falta presupuestaria o de otra índole, casi exclusivamente por la presencia de ordenadores destinados al control de las peticiones documentales de los investigadores. Esta afirmación conlleva a una interrogante ¿por qué no se facilita el acceso de los investigadores a la información contenida en los instrumentos de descripción y organización de la documentación de estos archivos?

Asimismo, el personal encargado de los depósitos documentales históricos, es una pieza fundamental en el proceso archivístico, que permite y agiliza la entrega de los fondos documentales a los investigadores, si la información se encuentra en bases de datos relacionales permite que la búsqueda sea ágil, rápida y selectiva (ÁNGULO, 2006, p. 222).

Otra afirmación contundente como lo menciona Julián Paz, que por más desorganizado que esté el archivo, siempre va a conservar rastro de clasificación y lo mejor de su actuar del archivero será mejorarla y perfeccionarla, pero no destruirla. En caso de los archivos históricos debe ser fruto de un conocimiento exacto y detallado de sus fondos, ajustando y sistematizando a lo que los investigadores demandan (PAZ, 1923, p. 463).

Con lo expuesto anteriormente, el objetivo general del estudio es conocer el acceso a la información de los archivos históricos en el Perú, ser una fuente de insumo para la

formulación de estudios de usuarios para esta disciplina en el país y que permita diseñar e implementar políticas archivísticas para el contexto peruano. Y, específicamente es conocer a los usuarios de los archivos regionales de Cusco y Lambayeque.

Se sabe por opinión de expertos que es débil el conocimiento de los usuarios que hacen uso de los archivos, no se cuenta con registros del perfil de usuarios, tampoco registros sobre los problemas que tienen respecto al acceso a los documentos del archivo a través de los servicios archivísticos, entre otras deficiencias. Se deduce que los archivos pueden estar implementando más servicios archivísticos sin conocer a sus usuarios, sus necesidades, comportamiento en la búsqueda de información, por tanto, se crean servicios archivísticos que no logran satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Con esa finalidad, se prioriza la investigación de los usuarios de los archivos regionales localizados en la región norte y sur, específicamente en Cusco, Lambayeque. Por un lado, tenemos a Cusco, ciudad sagrada y capital del Tahuantinsuyo, donde se estableció el imperio incaico. Ubicada a 3400 msnm, con un clima seco y una temperatura en promedio de 11º. Mientras Lambayeque alberga la cultura Moche o Mochica. A 18 msnm, con un clima ideal, con bajo porcentaje de humedad y con una temperatura promedio de 23º. En este contexto histórico, cultural y geográfico se ubican los archivos de estudio.

Finalmente, ambas culturas nos han dejado un legado de patrimonio histórico y cultural a la nación, diverso, desde: documentos históricos del siglo XVI, XVII, XVIII y XIX que no están siendo difundidos adecuadamente en los Archivos Regionales de Cusco y Lambayeque. Por ello, este estudio,

permite conocer de cerca esta realidad con el fin de generar una línea de base de estudios archivísticos en el Perú.

2 JUSTIFICACIÓN

Existen escasas investigaciones que yuxtaponen temas referido al archivo histórico y el acceso a la información de los usuarios. En muchas ocasiones los investigadores del país han manifestado a lo largo de la historia que los problemas expuestos en esta investigación han sido permanentes, sin embargo, existe poca evidencia de la documentación y sistematización de los mismos.

Es importante reconocer, que la visita in situ a los archivos regionales del Cusco y Lambayeque reflejaron la realidad narrada por los investigadores desde décadas atrás y que en la actualidad no hubo modificación alguna, como ejemplo el archivo regional del Cusco – ARC, no cuenta con local propio y es albergada en la biblioteca de la Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco – UNSAAC, instalaciones de precariedad y con un mobiliario obsoleto (GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO, 2012, p. 12). En contraparte, los investigadores extranjeros que nos han visitado mostraron su interés de retornar al país para continuar con próximos proyectos de investigación, debido al bagaje histórico y cultural encontrado en los archivos, muy a pesar de la situación de la infraestructura y servicios ofrecidos.

En la misma situación se encuentra el archivo regional de Lambayeque-ARL y que siendo creado mediante Resolución Jefatural N° 133-84 AGN/J el 27 de agosto de 1984, custodia fondos documentales desde el siglo XVII a la fecha. Depende administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional de

Lambayeque y técnica y normativamente del Archivo General de la Nación (GORE LAMBAYEQUE, 2013).

De acuerdo al detalle que presenta el Censo Guía de Archivos de España e Iberoamérica, el ARL, tiene un área aproximada de 172 m², dedicados para el establecimiento del repositorio documental y la sala para la atención al usuario, más un ambiente de 83.15 m² para el funcionamiento de las oficinas administrativas, con lo cual se evidencia que el ARL no tiene un ambiente exclusivo para el desempeño de las funciones archivísticas, no tiene instalaciones para materiales especiales ni tampoco el suficiente espacio para albergar los 3500 metros lineales de documentos notariales, judiciales y administrativos que desde 1600 posee.

Finalmente, a vísperas de recibir el Bicentenario de la independencia del Perú, los archivos históricos cumplen el rol de salvaguardar la memoria individual y colectiva de la historia del país. En tanto ello, es fundamental su estudio para la construcción de la identidad nacional.

3 DESARROLLO

La presente investigación buscó tener contacto directo con la realidad, con la finalidad de recoger información pertinente sobre los usuarios de la información en el contexto de la disciplina archivística en el Perú. La investigación realizada fue de nivel exploratorio y siguiendo el enfoque de la investigación cualitativa, por tanto, se buscó conocer a profundidad los motivos, hábitos y nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron a los archivos históricos del archivo regional de Lambayeque, el archivo regional de Cusco durante los días 7, 8 y 9 de agosto del año 2019. Se buscó tener una muestra que

represente a los usuarios de archivos ubicados en la zona norte y sur del Perú.

4 METODOLOGÍA

La técnica utilizada fue la entrevista semi estructurada, realizada a 13 usuarios que asistieron a las salas de lectura de los archivos antes indicados; cinco corresponden al Archivo Regional de Lambayeque de procedencia nacional y ocho del Archivo Regional del Cusco, tres de ellos extranjeros. La cantidad de usuarios por cada archivo, las salas de lectura que disponían y el valor histórico de los archivos regionales fueron los criterios que predominaron para la selección de la muestra.

Tabla 1 – Dimensión y categorias.

Dimensión **1: VALORACIÓN DEL ARCHIVO**	
Categoría:	**Definición:**
Valoración del archivo como centro que ofrece información valiosa a los investigadores para sus investigaciones académicas y para ubicar temas de interés personal	Entendido como centro de información que custodia información retrospectiva valiosa y es considerada como fuente primaria para satisfacer necesidades de investigación académica y de interés personal al cual también hay que identificar sus debilidades en el ámbito de su competencia.

Dimensión **2: ATENCIÓN AL USUARIO**	
Categoría:	**Definición:**
Servicios archivísticos de atención al usuario	Mecanismos por los cuales el usuario accede a la información custodiada en el archivo
Dimensión **3: GESTIÓN EN EL ARCHIVO**	
Categoría:	**Definición:**
Sistematización para la recuperación de la información en el archivo	Entendido la gestión de la información en el archivo por el cual realiza procesos técnicos especializados para sistematizar la información impresa en papel y en formato digital que posee con la finalidad de que el usuario pueda acceder a ella por diferentes puntos de enlace.
Dimensión **4: COMPORTAMIENTO Y AUTONOMÍA EN EL ARCHIVO**	
Categoría:	**Definición:**
Formación al usuario como estrategia para lograr su autonomía en el archivo	Se refiere a la necesidad que tiene el usuario de adquirir habilidades que le permita entender la organización del archivo y acceder a los documentos con autonomía.

Fuente: Elaborado por las autoras.

4.1 PERFIL DE USUARIOS

Archivo Regional del Cusco

Existen tres tipos de usuarios:

1. Investigadores calificados;
2. Estudiantes del nivel superior o investigadores esporádicos;
3. Particulares.

Para el estudio, se contó con presencia moderada de investigadores calificados tanto nacionales de la región como internacionales, y un poco menor de los estudiantes del nivel superior, quienes fueron los estudiantes que realizaban sus prácticas pre profesionales del octavo y décimo ciclo, procedentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la especialidad de Historia de la UNSAAC.

El interés por la investigación en el archivo por parte de los investigadores esporádicos surge debido al interés y motivación del jefe del archivo -docente de historia de la UNSAAC - quien, motiva a los estudiantes en sus asignaturas por la preservación y conservación de los legajos históricos y culturales que se conservan en el archivo regional del Cusco.

Respecto a la participación de los investigadores calificados, refieren, que el archivo es recomendado por sus pares, es decir publicidad de boca en boca que en muchos de los casos son asesores de tesis de posgrado y reconocidos investigadores internacionales. Ellos afirman que volverían al Cusco porque encuentran riqueza histórica en el archivo regional.

Tabla 2 – Usuarios del Archivo Regional del Cusco.

Nacionalidad	Categoría	Profesión	Edad	Sexo
Peruana (Cusco)	Esporádico	Estudiante 9no ciclo	21	F
Peruana (Cusco)	Esporádico	Estudiante 7mo ciclo	21	F
Peruana (Cusco)	Calificada	Lic. Historia	33	F
Peruana (Cusco)	Calificada	Bach. Historia	34	F
Peruano (Cusco)	Esporádico	Estudiante 7mo ciclo	21	M
Italiana	Calificada	Estudiante doctorado Historia	29	F
EEUU	Calificada	Doctora Historia	32	F
Chile	Calificada	Doctora Filología Hispánica	42	F

Fuente: Elaborado por las autoras.

Archivo Regional de Lambayeque

Existen dos tipos de usuarios:

1. Investigadores esporádicos;
2. Investigadores permanentes.

Durante el trabajo de campo se identificó a usuarios investigadores permanentes de nacionalidad peruana, interesados en documentos legales, de tenencia de propiedades inmuebles, que siguen procesos judiciales prolongados, y los usuarios esporádicos que acudían al archivo para acceder a la expedición de documentos notariales, judiciales y administrativos (copias certificadas, simples, constancias) brindados a través de los servicios archivísticos, tal como lo manifestó la Jefa del Archivo Regional.

La permanencia y presencia esporádica de los usuarios en el ARL se explica por la tenencia de los fondos documentales históricos, tales como: Notarios del siglo XVII, XVIII, XIX, XX con fechas extremas que van desde el año 1762 hasta el año 2005, aproximadamente; Sección Notarial (Escribanos y notarios, Escribanos Indígenas y Naturales, Autoridades que hacen las veces de notario) con fechas extremas de 1626-1852; Sección Administrativa, con fechas extremas de 1873-1970 y los Fondos de la Sección Judicial con fecha extremas de 1649-1969 (GORE Lambayeque, 2013).

Tabla 3 – Usuarios del Archivo Regional de Lambayeque.

Nacionalidad	Categoría	Profesión	Edad	Sexo
Peruano (Chiclayo)	Esporádico	Ingeniería Industrial	68	M
Peruano	Permanente	Abogado	33	M
Peruano	Permanente	Asistente legal	42	M
Peruana	Esporádica	Ama de casa	40	F

Nacionalidad	Categoría	Profesión	Edad	Sexo
Peruano	Esporádico	Agricultor	60	M

Fuente: Elaborado por las autoras.

El perfil del investigador de Cusco tiene en promedio 29 años y por lo general son estudiantes de prácticas pre profesionales de los últimos ciclos de estudios. Lo que significa es que su presencia se debe a completar su formación académica. También se cuenta con investigadores calificados procedentes del extranjero. Por otra parte, el investigador de Lambayeque tiene como promedio 49 años con una profesión, que conlleva su presencia a resolver necesidades específicas.

5 RESULTADOS

En este apartado se presenta la síntesis de los hallazgos focalizados en los usuarios de los archivos regionales de la Región Cusco y Lambayeque. Tomando en cuenta, que los archivos regionales de ambas regiones se clasifican en: administrativos e históricos. Tal como lo menciona Alberch Fugueras (2003, p. 21) en el campo de acción los archivos promueven la apertura de nuevos campos de actuación y sienta las bases para superar la dicotomía archivos administrativos/archivos históricos.

Se realizaron 13 entrevistas, ocho en Cusco y cinco en Lambayeque, luego de sistematizar la data capturada dieron como resultado, la noción que tienen ellos sobre el valor del archivo, sobre la percepción de los servicios archivísticos como mecanismos de atención al usuario, la sistematización para la recuperación de la información en el archivo y la formación del usuario como estrategia para lograr su autonomía en el archivo

para que, a la luz de los fundamentos teóricos sobre los usuarios, nos permita iniciar el conocimiento de los usuarios de los archivos, pero ahora, desde una mirada local, esto es, desde el interior, pues son regiones de costa y sierra ubicados al norte y sur del país.

5.1 HALLAZGO 1: VALORACIÓN DEL ARCHIVO

Con el objetivo de conocer a los usuarios de la información de los archivos históricos en el Perú, específicamente a los usuarios de los archivos localizados en las regiones de Lambayeque (norte) y Cusco (sur), planteamos como pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores que facilitan el acceso a la información de los usuarios en los archivos históricos en los lugares antes mencionados?

El primer hallazgo identificado es la valoración positiva que otorgan los usuarios al rol que cumplen los archivos en general y los archivos históricos en especial, uno de los principales factores mencionados, fue la valiosa información que conservan y su pertinencia para la satisfacción de las necesidades académicas y personales de los usuarios. Ellos consideran al archivo como fuente de acceso a la información primaria, al documento inédito, a publicaciones de mucha antigüedad, de mucha historia:

> EU (CU-US-F-05) […] bueno, desde que conozco el maravilloso mundo del archivo [busco] aquí […] porque hay algo que la mayoría no sabe porque en los libros uno puede encontrar información que muchas veces no citan las fuentes, pero si hasta incluso, si yo quiero buscar como historiadora información inédita, de uso muy público es en el

> archivo, entonces ahí es donde hay un repositorio de información incluso inédito.

Valoración del archivo: Es interesante rescatar que existe una valoración positiva sobre el archivo en sí mismo; sin embargo, cuando se aborda factores que facilitan el acceso a la información del archivo como el apoyo político, el presupuesto, sueldo de los trabajadores, infraestructura de seguridad entre otros, la valoración es poco favorable. Siendo un tema recurrente en ambos archivos estudiados. Por lo general, es una afirmación de los usuarios extranjeros sobre el problema, pero rescatan el esfuerzo realizado por el personal.

Figura 1 – Muestra fotográfica de ambos archivos.



Archivo Regional Cusco



Archivo Regional Lambayeque

Fuente: Elaborado por las autoras.

5.2 HALLAZGO 2: SERVICIOS ARCHIVISTICOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las Unidades de Información realizan una serie de procesos técnicos y de gestión con la única finalidad de atender al usuario. Adquieren valor cuando todo su quehacer está dedicado a satisfacer las necesidades de información de los usuarios y eso se logra a través de la oferta de servicios de información, que en el caso particular de los archivos se denominan servicios archivísticos.

Los servicios archivísticos, son mecanismos de acceso a la información para los usuarios. Según la archivera Ada Gabriela Lluen Juárez, Jefa del Archivo Regional de Lambayeque el acceso es el derecho de los ciudadanos a consultar el patrimonio documental. En el Plan Anual de Trabajo del Archivo de la Municipalidad Distrital de Motupe del año 2019, se dice:

> Contar con un servicio archivístico eficiente que permita una oportuna atención de los requerimientos tanto de información como de préstamo documental, siendo necesario contar con equipos (fotocopiadoras, impresoras y equipos de cómputo) en buen estado para agilizar la gestión de los archivos y garantizar un efectivo seguimiento de las respectivas devoluciones (fl. 9).

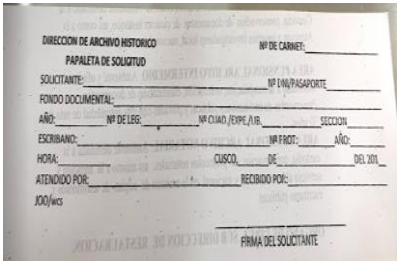
Servicios archivísticos: entre los tradicionales y que se brindan con mayor frecuencia en los archivos son la atención y/u orientación al usuario y la consulta en la sala de lectura bajo la modalidad presencial, esto es, que el usuario acude personalmente al archivo y previo pago de las tasas correspondientes, si así está establecido en el Texto Único de

Procedimientos Administrativos – TUPA, se accede a la información de los fondos documentales.

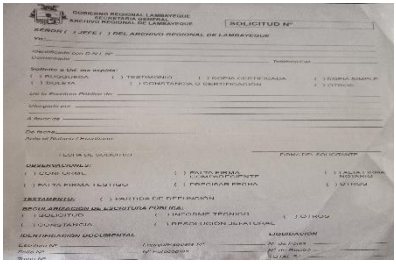
En el archivo regional de Lambayeque se da énfasis al servicio de búsqueda de documentos, exhibición y expedición de documentos notariales, judiciales y administrativos, bajo la forma de Testimonio, Copias Certificadas, Simples, Boletas, Certificaciones y Constancias. Además, realiza visitas guiadas a docentes y alumnos universitarios, de Institutos Superiores e Instituciones Educativas, también brinda asesoramiento y capacitación a los archivos de la Administración Pública sobre temas de Legislación archivística y Actualización de Técnicas Archivísticas para los funcionarios de los archivos locales de su jurisdicción (GORE Lambayeque, 2013).

Las solicitudes que deben registrar los usuarios se visibilizan en las siguientes figuras:

Figura 2 – Solicitud de copias y búsquedas en el Archivo Regional de Lambayeque.



Archivo Regional Cusco



Archivo Regional Lambayeque

Fuente: Elaborado por las autoras.

En el archivo regional del Cusco, aparte de los servicios tradicionales ya mencionados, también se realizan, transcripción paleográfica y toma de fotografía, mecanismos de acceso a la información que por lo general favorece al usuario para que localice información.

Lo que no está contemplado en los procedimientos de acceso a la información son las habilidades que tiene el usuario para la búsqueda, la percepción que tiene de los servicios, que actitudes le suscita el no encontrar información, que costumbres o saberes previos tiene y el tiempo que emplea para que su desempeño sea óptimo en el uso del archivo.

Se suma a estos aspectos, el impacto negativo que se logra con un servicio no óptimo cuando a este se asocia con la demora en la entrega del documento para su lectura, los documentos no están digitalizados, el personal no está capacitado o carece de empatía, horario reducido de atención, precios elevados de los servicios, entre otros, estos aspectos que producen actitudes negativas y rechazo al servicio por el usuario.

También se rescata la debilidad de generar valor agregado a los servicios, en muchos casos los usuarios sugieren servicios innovadores que facilite y agilice la atención, reduzca el tiempo de entrega y eso conlleva elevar el costo de servicio. Hay disposición de los extranjeros para asumir los costos del servicio, a diferencia del nacional. Entre las sugerencias, la digitalización es la prioridad tomando como ejemplo los archivos de Europa y Estados Unidos.

Figura 3 – Usuarios de los archivos.



Archivo Regional Cusco



Archivo Regional Lambayeque

Fuente: Elaborado por las autoras.

5.3 HALLAZGO 3: GESTIÓN EN EL ARCHIVO

Siendo el usuario el fin último del archivo, la gestión del mismo debe responder a la demanda del usuario, el mismo que haga posible el encuentro de este con el valioso fondo documental que posee y para que eso se logre, un factor indispensable es la adecuada sistematización para la pertinente recuperación de la información, sistematización que tiene mucho que ver con los procesos técnicos archivísticos de todo tipo de documento y que están registrados en diferentes soportes y formatos. Y, en estos tiempos apoyados con el uso intensivo de la tecnología de la información y la comunicación. La gestión del archivo, debe buscar, que permita inclusive la publicación de documentos en la Web para acceder a ellos por diferentes nodos de enlaces.

Sobre el acceso a las publicaciones en línea, los usuarios de los archivos entrevistados manifiestan que desean contar con el acceso a publicaciones en línea con buena resolución y fácil de

descargar para el ahorro de su tiempo y aminorar la distancia de los usuarios de las regiones alejadas y extranjeros que necesitan información de un determinado lugar.

> EU CU-US-F-07: […] hay mil razones porque te ahorras dinero, te ahorras tiempo, una buena página web, en el fondo con catálogos, con documentación, además permite hacer transcripciones en tu casa, el proceso de transcripción es tan lento sobre todo con letras del siglo XVI, entonces claro, o sea... te permite además hacerles marcas a los documentos en la foto, tiene mil ventajas sí.

Gestión en el archivo: Concebido también, desde la función administrativa como la planificación, organización, dirección y control liderada por el archivero a cargo. Es un tema pendiente en la gestión pública a nivel nacional. Entre las principales tareas va la actualización de los documentos institucionales, la ejecución de los planes a corto y mediano plazo, la capacidad de gestión con el presupuesto, participación y presentación de proyectos a diversos organismos y el liderazgo en la conducción del personal.

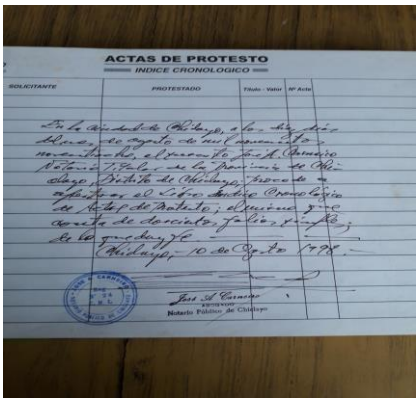
Asimismo, está relacionado con la adecuada sistematización en los procesos técnicos archivísticos de los documentos, haciendo uso intensivo de la tecnología de la información: como el acceso a las publicaciones en línea, la digitalización completa del fondo documental y la implementación de los repositorios digitales. todos los factores mencionados anteriormente, son valorados por los usuarios porque favorecen la recuperación de la información en los archivos. Sin embargo, el desconocimiento de la organización técnica de los fondos documentales genera un

impacto negativo y el marco legal sobre derechos de autor que se debe tener en cuenta.

Figura 4 – Sistematización de la documentación.



Archivo Regional Cusco



Archivo Regional Lambayeque

Fuente: Elaborado por las autoras.

5.4 HALLAZGO 4: COMPORTAMIENTO Y AUTONOMÍA EN EL ARCHIVO

La categoría que nos permite medir si toda la gestión del archivo, desde el aspecto administrativo, técnico y funcional de los servicios es evidente cuando se logra un usuario autónomo, con una actitud proactiva, investigativa para seguir aportando con nuevos conocimientos.

Por ello, los usuarios cada vez tienen más expectativas cuando buscan información de todo tipo en cualquier archivo, centro de documentación o biblioteca. Buscan formarse e informarse para acceder a la información con resultados

concretos, al menor tiempo, fácil de ubicar y mejor aún si brindan el sistema de autoservicio, en lo posible compendiado todo en un solo canal y con información veraz. Lograr la autonomía del usuario es una meta que se puede lograr con la formación del usuario mediante la provisión de programas de capacitación a los usuarios de los archivos para que adquieran habilidades en el uso del mismo.

Los artífices que pueden lograr ese cometido son los profesionales en archivística que con dedicación, empatía y conocimiento profundo de sus usuarios pueden facilitar el acercamiento de este al archivo y viceversa. Los usuarios reconocen la idoneidad y el buen trabajo que ellos realizan, así lo manifestaron oportunamente.

El comportamiento y autonomía en el archivo, se complementa con el perfil de usuario: investigador, autónomo, actitud proactiva y que genera conocimiento. En este sentido, el profesional en archivística facilita el desarrollo de dichas capacidades en los usuarios. Por ello, es necesario la formación de profesionales a nivel universitario en esta disciplina, que asuman roles interdisciplinarios al lado de historiadores, conservadores, sociólogos y otros especialistas de las Ciencias Sociales.

Finalmente, Calva en su modelo NEIN (MODELO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN, 2001) explica estos hallazgos encontrados. Referidos a la valoración del archivo, las necesidades de información y encuentra justificación ante lo manifestado por los usuarios, cuando dice que los factores externos e internos inciden mucho para acercar satisfactoriamente al usuario hacia una unidad de información.

Figura 5 – Comportamiento del usuário.



Archivo Regional Cusco



Archivo Regional Lambayeque

Fuente: Elaborado por las autoras.

6 CONSIDERACIONES FINALES

El estudio ha permitido determinar el perfil de los usuarios de los archivos regionales de Cusco y Lambayeque. Los usuarios reconocen la valiosa documentación que se custodia en los archivos por ser la primera fuente y por tener documentos inéditos que les sirven para la realización de sus investigaciones y/o resolución de temas personales.

Los usuarios pueden superar las incomodidades de la infraestructura, el mobiliario, el clima, la lejanía, incluso trasladarse desde el exterior del país para acceder a la información que requieren.

Los usuarios prefieren el documento tangible y/o físico, es decir, en soporte de papel, pero no se niegan a acceder al documento digital siempre y cuando esté presente bondades para

descargarlo fácilmente, sea legible y sobre todo completo en su contenido.

Los usuarios hacen uso de los servicios de lectura en sala, búsqueda de documentos, transcripción paleográfica, de reproducción de documentos y pueden pagar por ellos siempre y cuando sean a precios a bajo costo, con excepción de los extranjeros, quienes están dispuestos a pagar el precio del servicio, incluso mediante la aplicación de pagos en línea.

Los usuarios acceden mayoritariamente a los documentos a través de los catálogos físicos y/o índices descriptivos. Sin embargo, los catálogos digitales serán de mayor utilidad siempre y cuando estos describan con precisión el contenido de los mismos y se encuentren publicados en la web.

Los usuarios de los archivos pueden desenvolverse con autonomía en el archivo siempre y cuando reciban orientación, asistencia sobre la organización del archivo en la colección física. Se recomienda implementar la digitalización de la colección archivística para que el usuario adquiera habilidades para desenvolverse en este nuevo escenario. La correcta y completa sistematización de los fondos documentales favorece la autonomía del usuario y el acceso oportuno y satisfactorio del mismo.

Para lograr ese cometido, es prioritario que las instituciones a cargo de la formación de los futuros profesionales de los archivos, cuenten con el diseño e implementación de cursos sobre usuarios en archivos, para que desde esa línea académica puedan realizar investigación sobre los usuarios de manera permanente y sostenida en su desempeño laboral.

El diseño y las políticas archivísticas, compromete a la participación de los profesionales de la disciplina archivística, a

las autoridades locales, regionales y nacionales y al Ministerio de Cultura. Primero, determinando la valía del patrimonio nacional; segundo, fortaleciendo el sistema descentralizado de los archivos regionales; tercero, formulando las políticas y normas archivísticas; cuarto, así como la profesionalización de la carrera de archivística en el país que tenga como uno de sus fundamentos al usuario del archivo como la razón de ser del quehacer archivístico. Todo lo que se realice sea para brindar el acceso a la información de los usuarios.

Los usuarios de los archivos regionales de Cusco y Lambayeque son investigadores especializados que fluctúan en su promedio de edad entre los 29 y 49 años cuyo origen es de su región. Además, el archivo regional del Cusco cuenta con investigadores extranjeros altamente calificados, quienes provienen de América Latina, Estados Unidos y de Europa.

REFERENCIAS

ALBERCH FUGUERAS, R.; DUCHEIM, M. *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC, 2003.

ALLENDEZ SULLIVAN, P.; PUENTE, Marcelo de la. *Los estudios de usuarios en los archivos*. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2013. 15 p. [Serie Documentos de Trabajo. Área Archivología]

ANDAUR GÓMEZ, G. El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios. El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad*, v. 38, p. 107-128, jun. 2018.

ÁNGULO MORALES, A. Algunas reflexiones sobre los recursos de archivos históricos en Internet y la enseñanza de la historia. *Hispania*, v.

66, n. 222, p. 31-58, 2006. DOI: https://doi.org/10.3989/hispania.2006.v66.i222.2

CALVA GONZÁLEZ, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2001.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007. p. 45.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, v. 18, n. 37, p. 23-55, 2004.

ESPAÑA. Ministerio de Cultura y Deporte. *Censo guía de archivos de España e Iberoamérica.* Perú: Archivo Regional de Lambayeque, ¿2020?. Recuperado de: http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=50844

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO. *Plan Operativo Institucional Año 2012*. Cusco: Archivo Regional del Cusco, 2012. 43h.

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE. *Boletín N° 50*, 2013. 1 folio pleg.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE. *Plan anual de trabajo de la Municipalidad Distrital de Motupe 2019*, 2019. 11 h.

PAZ, J. Organización y clasificación de los archivos históricos, nacionales y regionales. *Revista de Archivos, Bibliotecas y Museos*, v. 28, n. 10-12, p. 463, 1923.

PERÚ. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. Cercado de Lima, Perú, 2020. Portal. Recuperado de: http://agn.gob.pe/Portal/

PERÚ. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. *Información sobre archivos históricos*. Informe ND: 86759; NE: 49091. Lima, 2018. 7 h.

PERÚ. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. *Perú:* II censo nacional de archivos 2014 resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarias, Arzobispados y Obispados. Lima: Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y Archivo Intermedio, 2016. p. 360.

PERÚ. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. *Guía General de Archivos del Perú*. Lima: Ministerio de Cultura de España; Ministerio de Cultura del Perú, 2012. 613 p.

ORGANIZADORAS

Andréia Sousa da Silva

Professora Assistente do Departamento de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina. Mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (2018). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (2004). Membro do Grupo de Pesquisa Organização do Conhecimento e Gestão Documental do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Pesquisa em Informação Antirracista e Sujeitos Informacionais (ALAYE). Produz pesquisas na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia e Arquivologia, com os seguintes temas: Memória social e étnica, Relações Étnico-Raciais, Estudos Afro Brasileiros, Movimentos Sociais na Biblioteconomia, Ética e Política na Biblioteconomia, Fontes de Informação, Usuários da Informação e Comunidade, Mídias Sociais, Bibliotecas Comunitárias, Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Escolares. Pesquisadora associada do Núcleo de Estudos Afro-Brasileiros da Universidade do Estado de Santa Catarina (NEAB-UDESC) e Presidente da Associação Catarinense de Bibliotecários - Gestão 2021/2023.

Fernanda Frasson Martendal

Doutoranda em Ciências Sociais pela Universidad de Buenos Aires (Argentina), mestra em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina, com dissertação premiada pelo Fórum Nacional de Ensino e Pesquisa em Arquivologia. Bacharela em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Catarina e Professora Universitária de Arquivologia, pela Universidad Nacional del Nordeste (Argentina). Professora Adjunta A/C da disciplina "Estudios de usuarios" e Professora estagiária da disciplina "Prácticas Profesionales II – Archivología", pertencentes ao Departamento de Ciencias de la Información da Universidad Nacional del Nordeste. Integrante dos grupos de pesquisa "Organização do Conhecimento e Gestão Documental" (CNPq/UFSC) e "EPIC - Estudos em Práticas Informacionais e Cultura" (CNPq/UFMG). Integrante dos projetos de pesquisa da Universidad Nacional del Nordeste, "Los archivos y la gestión documental en las instituciones educativas públicas de los niveles inicial, primario, secundario y superior de la ciudad de Resistencia" e "Patrimonio documental en instituciones públicas centenarias de Corrientes y Resistencia. Identificación, análisis y valoración de sus colecciones".

PREFACIADOR

Carlos Alberto Ávila Araújo

Professor associado da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, da qual foi diretor de 2014 a 2017. Doutor em Ciência da Informação pela UFMG, com pós-doutorado pela Universidade do Porto, Portugal (2011) e pela Universidad de Salamanca, Espanha (2019). É presidente da Associação de Educação e Pesquisa em Ciência da Informação da Iberoamérica e Caribe - EDICIC (2016-2021). Foi vice-presidente da ANCIB - Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (2016-2018) e membro da diretoria da Abecin. Foi Editor Adjunto da revista Perspectivas em Ciência da Informação de 2007 a 2011 e de 2013 e 2015. Fez parte, em 2008, da Comissão de planejamento e desenvolvimento do projeto pedagógico do curso de Arquivologia da UFMG e, em 2009, foi presidente da Comissão de planejamento e desenvolvimento do projeto pedagógico do curso de Museologia da UFMG. Atua nas áreas de Epistemologia da Ciência da Informação; Dimensões sociais, culturais e políticas da informação; Estudos de Usuários da Informação; Práticas Informacionais; Informação e pós-verdade.

AUTORAS E AUTORES

Ana Claudia Medeiros de Sousa

Professora Adjunta do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia nos Cursos de Arquivologia e Biblioteconomia. Docente colaboradora do PPGCI da UFBA. Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba. É pesquisadora do Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (UFBA), bem como, do Grupo de Estudos e Pesquisa em Cultura, Informação, Memória e Patrimônio (UFPB). Atua nas áreas de Organização e Representação da Informação; Estudos de Usuários; Mediação da Informação; Mediação cultural; Mediação da Leitura; Memória; Identidade; Informação Musical.

Angerlânia Rezende

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). E-mail: lanny.rezende3@gmail.com.

Arthur Ferreira Campos

Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN/Campus Central). Atualmente é Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), graduando em Arquivologia pela UFPB e Pós-graduando em Tecnologias Digitais e Inovação na Educação na Universidade Cruzeiro do Sul. Membro dos Grupos de Pesquisa Renovatio – Estudos sobre Disrupção, Interação e Aspectos Jurídicos da Informação e Alaye – Laboratório de pesquisa em informação antirracista e sujeitos informacionais. Participa também do GETIC –

Grupo de Estudos em Tecnologias de Informação e Comunicação. E-mail: arthurfcampos94@gmail.com.

Elizabeth Ascencio

Peruana. Bibliotecóloga colegiada por el Colegio de Bibliotecólogos del Perú. Bachiller y Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Master en Gestión de la Información y del Conocimiento del Programa "Documenta" por la Universidad "Paul Valery" Montpellier 3 (Francia); Egresada de la Maestría en Gerencia Educativa; docente de la UNMSM; Miembro del Comité de Gestión y del Comité de Calidad de la EPBCI-UNMSM, miembro del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM y del Grupo de Tecnologías, Derechos y Libertades Informativas-TDLI-UNMSM. Contacto: elizabeth.ascencio@unmsm.edu.pe. ORCID: 0000-0001-5584-4401.

Elizabeth Huisa

Peruana. Doctora en Educación de la Universidad San Martin de Porres. Maestra en Administración de Negocios de la Universidad Ricardo Palma. Bachiller y Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se desempeña como Directora y Responsable de la acreditación nacional obtenido por la Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UNMSM. Jefe de la Oficina de la Calidad y Acreditación de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM. Investigadora reconocida por el Registro Nacional de Ciencia y Tecnología Renacyt– Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación desde el 2017 hasta la fecha. Evaluadora externa de proyectos de la Red de Investigación, Desarrollo e Innovación RED IDI en el Perú. Miembro del Seminario de Investigación sobre Educación Bibliotecológica del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la

UNAM. Contacto: ehuisav@unmsm.edu.pe ORCID: 0000-0002-2322-6868.

Genilson Geraldo

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina; Especialização em Gestão de Documentos Jurídicos; Membro representante da Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA) na 58a Sessão da Comissão das Nações Unidas para o Desenvolvimento Social Sustentável; Mestre e Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC).

Giordana Nascimento de Freitas e Silva

Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Brasil. Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará.

Glaucia Aparecida Vaz

Professora Universitária, bibliotecária, mestre e doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais. Possui experiência em Biblioteca escolar, organização de acervos bibliográficos, fotográficos e documentais. Tem interesse em pesquisas sobre estudos de usuários e práticas informacionais em arquivos. Atualmente desenvolve estudos e palestras sobre leitura, literatura, representatividade negra na mídia e políticas educacionais antirracistas. Atualmente coordena projetos para implementação da lei 10.639/2003 em escolas públicas de educação básica. Membro do Alaye – Laboratório de pesquisa em informação antirracista e sujeitos informacionais. Como docente atua nas áreas de educação, leitura e literatura, leitura e sociedade, estudos de usuários em arquivos e bibliotecas e Metodologia da pesquisa científica.

Graziela Martins de Medeiros

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Possui Doutorado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC (PGCIN/UFSC), com período sanduíche na Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal), Mestrado em Ciência da Informação e Graduação em Biblioteconomia pela UFSC. É vice-líder do Grupo de Pesquisa Organização do Conhecimento e Gestão Documental (KoD). Atua nos seguintes temas: indexação em arquivos, classificação em arquivos, representação da informação e do conhecimento. E-mail: graziela.m@ufsc.br.

Julio Díaz-Jatuf

Doctorando en Ciencias de la Documentación (Universidad Complutense de Madrid). Magíster en Bibliotecología y Ciencia de la Información por la Universidad de Buenos Aires (UBA), y por esa misma institución egresado como: Profesor en Enseñanza Media y Superior en Bibliotecología y Ciencia de la Información, Licenciado con orientación en Procesamiento de la Información y Recursos y Servicios de Información, Bibliotecario y Bibliotecario Auxiliar. Diplomado en Gestión Educativa (UTN), Diplomado Superior en Diversidad Sexual y Derechos Humanos (CLACSO) y Diplomado en Movimientos Sociales, Derechos Humanos y Resistencias frente al Neoliberalismo (UBA). Egresado de la formación Prácticas Sociales Educativas (UBA). Se desempeña como Director de la Cátedra Libre Bibliotecología Social (CaLiBiSo. UBA), Director de la Capacitación Universitaria Extracurricular en 'Bibliotecología Social' (UBA.FFyL). Docente de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y de Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE) de la materia "Servicio Comunitario" en la Licenciatura en Bibliotecología. Jurado de "Foro Ecuménico Social 2015-2020" y "Bibliotecas en Acción 2019". Webconferencista. Con más de treinta años de experiencia profesional en dónde se inició en bibliotecas

públicas. Posee una trayectoria de activismo y militancia en derechos humanos, marcado siempre por la necesidad de ahondar en la transformación de las raíces de la Bibliotecología, como movimiento político-social, desde la información/conocimiento. Autor de diversos artículos, capítulos de libros y ponencias científicas.

Levi Cadmiel Amaral da Costa

Mestrando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Pós-graduando em Docência no Ensino Superior pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI). Graduado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba. Graduando em Biblioteconomia pela UNIASSELVI. Bolsista Capes. Integrante do grupo de pesquisa Renovatio - Estudos sobre Disrupção, Interação e Aspectos Jurídicos da Informação, da Universidade Federal da Paraíba. levy.cadmiel@gmail.com

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Doutor, Mestre e Graduado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bacharel em Direito pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba. Professor Associado do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação e do Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB. Na Pós-graduação trabalha especialmente os seguintes temas: Competência Informacional; Arquitetura da Informação; Limitações Digitais; Aspectos Jurídicos da Informação. Editor do Portal do Laboratório de Tecnologias Intelectuais (https://lti.pro.br). Líder do Grupo de Pesquisa Renovatio – Estudos sobre Disrupção, Interação e Aspectos Jurídicos da Informação. E-mail: marckson.dci.ufpb@gmail.com

María Carmen Ladrón de Guevara

Magister en Procesos Educativos Mediados por Tecnologías de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC), Argentina. Licenciada en Bibliotecología y Documentación por la misma Universidad. Se desempeña como Docente titular por concurso de las cátedras "Usuarios de la Información", "Gestión y Marketing Archivístico", "Administración de Recursos y Servicios de Información I", y diferentes seminarios, todos de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la UNC. Es Investigadora categorizada por la Secretaría Políticas Universitarias Ministerio de Educación de la Argentina. Integra equipos de Investigación y orienta Proyectos de Investigación de la SeCyT-UNC. Dirige numerosos Trabajos Finales de licenciatura. Tiene publicados libros, capítulos de libros, artículos en revistas especializadas y ponencias en congresos. Ha dictado conferencias, cursos y talleres. Obtuvo diferentes becas internacionales para la formación de profesionales iberoamericanos y participó del Programa de Movilidad Académica Escala Docente en la Universidad de la República, Montevideo – Uruguay.

Maria de Fátima Oliveira Costa

Pós-doutorado pela Universidade de São Paulo (USP). Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista – UNESP; Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba; Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará. Professora Associada da Universidade Federal do Ceará.

Marianna Zattar

Doutora em Ciência da Informação, docente do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Marli Dias de Souza Pinto
Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e dos cursos de graduação do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Doutora em Engenharia de Produção, Mestre em Administração e graduada em Biblioteconomia (UFSC).

Meire Jane dos Santos Santana
Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Rondônia (UNIR). E-mail: mei.rejane06@hotmail.com

Nysia Oliveira de Sá
Doutora em Políticas Públicas e Formação Humana pela UERJ, docente do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Raquel do Rosário Santos
Professora Adjunta do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. Docente do corpo permanente do PPGCI da UFBA. Vice-líder do Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (UFBA). Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia. Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Bahia. Atua principalmente nos seguintes temas: Mediação da Informação; Mediação da Leitura; Gestão da informação e do conhecimento; Bibliotecas universitárias; Comunicação em bibliotecas universitárias – *web* social.

Viviana Appella

Diplomada Superior y Programa de Actualización en Docencia Universitaria (UBA). Licenciada y Diplomada en Bibliotecología y Ciencia de la Información por la Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires. Egresada de la formación "Prácticas Sociales Educativas" (UBA). Docencia: Jefa de Trabajos Prácticos en las materias "Desarrollo de la Colección y de los Servicios de Acceso" y "Fuentes de Información en Humanidades y Ciencias Sociales" y en el Instituto de Formación Técnica Superior (FTS) nº 13. Tutora y docente de la Capacitación Universitaria Extracurricular (CUEX) en Bibliotecología Social (UBA/FILO). Capacitadora por empresa social de Formación Digital "Inmigrantes Digitales". Premio ABGRA al Mejor Promedio Promoción 2009, en la carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información (FFyL/UBA). Secretaria Académica de la Cátedra Libre Bibliotecología Social (CaLiBiSo) (UBA/FILO). Bibliotecaria del Centro de Documentación e Información, Ministerio de Economía. Jurado 2015-2020 del Foro Ecuménico Social. Autora de diversos artículos, ponencias científicas.

Wellington Marçal de Carvalho

Doutor em Letras pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Bibliotecário coordenador da Biblioteca da Escola de Veterinária da Universidade Federal de Minais Gerais (UFMG). E-mail: marcalwellington@yahoo.com.br

Temos aqui um conjunto de pesquisas empíricas e discussões teóricas com significativa possibilidade de contribuição geral para os conhecimentos científicos a respeito dos fenômenos informacionais e, dentro deles, da perspectiva dos usuários. E os usuários, sempre é bom lembrar, são o centro de toda a atividade profissional, institucional, tecnológica e científica no campo da informação!

Carlos Alberto Ávila Araújo
Universidade Federal de Minas Gerais

ISBN: 978-65-87264-43-1



rocha
soluções gráficas